

## **Общие условия использования услуг Elisa Teleteenused AS**

### **1. Общие положения**

#### **1.1. Понятия**

**Прейскурант** Установленный Elisa перечень общей стоимости Услуг, товаров и санкций, который доступен Клиенту в открытом доступе в представительстве Elisa и на сайте Elisa.

**Телефон обслуживания клиентов** Телефон поддержки клиентов Elisa 6 600 600

**Самообслуживание** Находящееся на Домашней странице Elisa Интернет-среда обслуживания клиентов.

**Личные данные** Находящиеся в распоряжении Elisa личные данные Клиента (имя Клиента, личный код, дата рождения, данные удостоверяющего личность документа), контактная информация (адрес Клиента, данные средств связи, адрес эл.почты) и данные о потреблении Клиентом Услуги (объем и история использования Услуг, платежная дисциплина Клиента).

**Чиповая карта** Выданная Elisa клиенту чиповая карта, которая при введении в Терминальное устройство позволяет использовать Услуги на оговоренных между Сторонами условиях. В Общих документах и Договорах Elisa Чиповая карта также называется SIM-картой или картой digiTV.

**Письменная форма** Документ, подписанный Клиентом по крайней мере собственноручно или цифровой подписью. Подпись представителя Elisa на этом документе может быть тиражирована и она считается Сторонами равной оригинальной подписи или цифровой подписи представителя Elisa, если Клиент незамедлительно не потребовал собственноручной или цифровой подписи представителя Elisa. Elisa может взять у Клиента собственноручную подпись не на бумажном носителе, а на экране цифрового устройства, и таковая подпись Клиента считается в отношениях между Сторонами равной оригинальной подписи.

**Клиентский договор** Письменный договор между Elisa и физическим или юридическим лицом, при заключении которого лицо становится Клиентом Elisa.

**Клиент** физическое или юридическое лицо, находящееся в договорных отношениях с Elisa на основании действующего Клиентского договора, который в отношениях с Elisa выступает лично или через своего законного или уполномоченного представителя. Если стороны не договорились об ином, необходимым условием, чтобы стать Клиентом для физических лиц является совершеннолетие, а для физических и юридических лиц является отсутствие задолженности перед Elisa и любыми другими лицами.

**Договор** Клиентский договор, Договор оказания услуг или иной заключенный между клиентом и Elisa договор.

**Линия** Совокупность технических устройств, которая соединяет Конечную точку с Точной подключения.

**Точка подключения** см. Конечная точка

**Конечная точка** Физически обозначенная точка, где Клиенту обеспечивается доступ или возможность доступа к Сети. Конечная точка в документах Elisa также называется Точной подключения.

**PIN-код** Комбинация цифр или другой пароль, при введении которого в соответствующей среде или устройстве Клиент подтверждает свое желание заказывать или аннулировать Услуги, изменить выбранные им данные или осуществить действия, оказываемые в данной среде.

**Сторона** Elisa или Клиент, совместно Стороны.

**Устройство** Выданное или проданное Elisa в пользование Клиенту устройство с дополнительными устройствами, необходимое для потребления Услуг.

**Условия услуги** Находящийся на Домашней странице Elisa документ, который обязателен для соблюдения Сторонами и который технически и по существу определяет описание Услуг, параметры и условия использования, предъявляемые к Услугам требования качества, предлагаемые Клиенту услуги по обслуживанию, предъявляемые к конечному устройству Клиента требования, а также возможности использования других Услуг, связанные с Услугами.

**Elisa** Elisa Teleteenused AS, регистрационный код 10069659, место нахождения Сыпрузе пст 145, Таллинн 13417, который действует в отношении Клиента через своего законного или уполномоченного представителя.

**Домашняя страница** Elisa Домашняя страница Elisa в Интернете по адресу [www.elisa.ee](http://www.elisa.ee)



**Классическое ТВ по воздуху** Платная услуга цифрового телевидения или передачи данных, принимаемая по антенне и базирующаяся на наземной сети телерадиовещания.

**Услуга** Оказываемая Elisa Клиенту любая услуга, в том числе, но не только, услуга кабельного телевидения, услуга передачи данных, услуга постоянной линии, услуга телефонии и услуга Классического ТВ по воздуху.

**Договор об оказании услуг** Заключаемый между Клиентом и Elisa договор на оказание Услуги. (в значении "Закона об электронной связи" договор о подключении или договор услуг связи).

**Терминальное устройство** Техническое приемное устройство или его часть, которое при подключении через Точку подключения позволяет отправлять, принимать или обрабатывать сигналы.

**Сеть** Сеть электронной связи, или система передачи вместе с необходимым оборудованием для подключения, а также другими опорными системами, которые позволяют передавать и направлять сигнал по кабелю, а также радио-, оптическим и иным электромагнитным средствам. Такими сетями, например, являются телефонная сеть, сеть передачи данных, сеть телерадиовещания и сеть кабельного телевидения. По Сети Elisa оказывает Клиенту Услугу. Наличие сети или ее строительство является предпосылкой оказания Услуги.

**Точка подключения** Место подключения Терминального устройства Клиента к Линии.

**Общие документы** Общие условия, Прейскурант и Условия услуги.

**Общие условия** Настоящие общие условия использования услуг Elisa Teleteenused AS.

1.2. Понятия, определенные в Общих условиях и других документах, касающихся межсторонних отношений, в аналогичном контексте имеют то же значение, что и в других используемых между Сторонами документах, если они там не определены иначе. Слова в единственном числе в зависимости от контекста могут означать множественное число и наоборот.

1.3. Общие условия применяются при использовании прав, проистекающих из правоотношений между Elisa и Клиентом, а также при выполнении обязательств до надлежащего выполнения всех таких обязательств. В вопросах, не урегулированных в Общих условиях и Договорах, Стороны руководствуются установленным в правовых актах Эстонской Республики.

1.4. При наличии противоречия между Общими документами и Договором применяется установленное в Договоре.

1.5. При возможных разнотечениях между эстоно- и иноязычными текстами Общих документов и/или Договора приоритетным считается текст на эстонском языке.

## 2. Договора

### 2.1. Клиентский договор

2.1.1. В Клиентском договоре определяются контактные данные и прочие реквизиты Сторон. Действующий Клиентский договор вместе с Общими условиями является основанием правоотношений между Сторонами. Действие Клиентского договора является предпосылкой для заключения и действия других межсторонних Договоров.

2.1.2. Клиентский договор заключается и изменяется в письменной форме.

2.2. Договор об оказании услуг 2.2.1 Договор об оказании услуг заключается для подключения Клиента к Сети и использования Услуг.

2.2.2. Elisa обеспечивает подключение Линии к Сети в течение 10 рабочих дней с заключения Договора об оказании услуг, если Клиент выполнил взятые им на себя Договором обязательства, или к другому сроку, оговоренному Сторонами.

2.2.3. При подключении к Сети Клиент оплачивает плату за подключение и плату за связанные с подключением работы и приспособления в соответствии с Прейскурантом.

2.2.4. Договор об оказании услуг заключается в письменном виде. Договор об оказании услуг считается заключенным в устной форме, если Клиент выразил желание на потребление Услуг и Elisa начала оказывать Клиенту Услугу, и обе Стороны не требуют заключения Договора об оказании услуги в письменной форме.

2.2.5. Изменение Договора об оказании услуги происходит в письменной форме. Изменение Договора об оказании услуги может происходить и на основании переданной по Телефону обслуживания клиентов или по электронной почте заявки, если ни одна из Сторон не требует изменения Договора об оказании услуги в письменной форме. Оказание услуг на основании Договора об оказании услуги или изменение Договора об оказании услуги



может происходить также в Самообслуживании или в соответствующей среде Elisa при введении Клиентом PIN-кода. В этих случаях сделка считается совершенной, а договор измененным начиная с того момента, когда в Самообслуживании был сделан соответствующий выбор или в среде Elisa введен PIN-код.

2.3. Elisa имеет право в одностороннем порядке изменять условия Договора и Общие документы, если изменение обусловлено техническим развитием или развитием по существу коммуникационной отрасли (в т.ч., например, изменение используемых технологий, технические инновации, изменение функциональности или среды услуги и пр.), изменением ценообразования на товары или услуги, изменением обстоятельств, служивших основанием для установления условий Договора или Общих документов (в т.ч., например, изменения в структуре, входных расходах, параметрах, процессах обслуживания товаров или услуг, изменения в авторских правах или завершение авторских прав, недостижение соглашения с трансляторами или производителями каналов и пр.), созданием для Клиентов дополнительных или улучшенных возможностей пользования Услугами, необходимости модернизировать или разъяснить обстоятельства, связанные с оказанием или использованием Услуг, изменениями в правовых актах, решениями или предписаниями государственных инстанций, вступившими в силу судебными решениями или иными важными обстоятельствами, связанными с оказанием Услуг, в том числе у Elisa есть право изменять условия Договора или Общие документы в случаях, зафиксированных в правовых актах.

2.4. Об изменении условий Договора или Общих условий Elisa уведомляет клиента посредством бюро самообслуживания Elisa не позднее, чем за 1 (один) месяц до вступления изменений в силу. Elisa озаглавливает уведомление об изменении условий Договора или Общих документов "Изменение Договора" и указывает в уведомлении подлежащие изменению условия, право Клиента при несогласии с изменениями расторгнуть договор без выплаты неустойки, причину и правовое основание изменения условий. При подаче заявки соответствующего содержания Клиент может выбрать вариант, чтобы дополнительная информация об изменении условий Договора или Общих документов присыпалась на указанный Клиентом для этих целей адрес электронной почты или на бумажном носителе на указанный Клиентом почтовый адрес. Дополнительную информацию по вопросам, связанным с изменениями условий Договора или Общих документов, Клиент может получить в представительстве Elisa, у уполномоченных представителей Elisa, на Домашней странице или по информационному телефону Elisa.

2.5. При несогласии с изменениями в течение 1 календарного месяца с публикации уведомления Клиент имеет право расторгнуть договорные отношения с Elisa, уведомив об этом Elisa и выполнив все обязанности, проистекающие из прежних договорных отношений между Сторонами. Если в течение 1 календарного месяца Клиент не расторгнет договорные отношения с Elisa, считается, что Клиент по умолчанию изъявил волю акцептировать изменения и не имеет к Elisa претензий в отношении изменений.

### **3. Условия и техническая готовность к подключению к сети**

3.1. Клиент обязан обеспечивать соответствующее требованиям электропитание и указанное в Условиях услуги Интернет-соединение для Терминального устройства и, при необходимости, других Устройств, необходимых для потребления Услуги. При использовании Услуги посредством устройства, которое Elisa не передавала Клиенту, Клиент сам несет ответственность на надлежащую работу такого устройства при потреблении Услуги.

3.2. Для качественной работы Услуги принадлежащие Клиенту устройства и используемые в подключении кабеля должны соответствовать установленным в Эстонской Республике требованиям, а также подходить для потребления Услуги.

3.3. В случае, если Клиент не находится в зоне покрытия Elisa, Стороны имеют право договориться о подключении к Услуге на особых условиях.

3.4. Заключением Договора об оказании услуги Клиент предоставляет Elisa право на строительство Сети и Линии в месте расположения или в здании Клиента до Конечной точки или, по договоренности с Клиентом, до Терминального устройства.

3.5. Точка подключения находится в том же здании с адресом оказания Услуги, установленном в Договоре об оказании услуги, если в Договоре об оказании услуги не было установлено иное. В виде исключения при оказании услуги Классическое ТВ по воздуху Точной подключения является



антенна, при помощи которой Клиент принимает услугу Классическое ТВ по воздуху.

3.6. Ответственность за необходимую для приема сигнала услуги Классическое ТВ по воздуху техническую готовность, ее качество и связанные с ними расходы несет Клиент. В случае, если Клиент не создает или не поддерживает такую техническую готовность, Elisa не может оказывать услугу Классическое ТВ по воздуху, если Стороны не договорились иначе.

#### **4. Чиповая карта**

4.1. На основании Договора Elisa предоставляет Клиенту право использовать Чиповую карту, при помощи которой при наличии соответствующего

Устройства и технической возможности у Клиента будет доступ к оговоренным Сторонами Услугам.

4.2. Чиповая карта является собственностью Elisa. Клиент по-добротолюбивски хранит Чиповую карту и несет ответственность за ее сохранность. По завершении Договора Клиент возвращает Чиповую карту Elisa. Клиент не может давать Чиповую карту третьему лицу в аренду, сдавать внаем, продавать или передавать иным образом. Клиент обязан незамедлительно проинформировать Elisa об утрате или краже Чиповой карты.

4.3. Клиент может использовать Чиповую карту для потребления Услуг только в личных целях Клиента в Эстонской Республике.

4.4. Elisa несет ответственность за корректную работу Чиповой карты только в одобренных Elisa и описанных в Условиях услуги Терминалных устройствах. Elisa имеет право применять систему, согласно которой одной Чиповой карте соответствует одно определенное Терминальное устройство, и Чиповая карта может использоваться только в этом Терминальном устройстве, а в Терминальном устройстве может использоваться только эта Чиповая карта.

4.5. Клиент несет ответственность за то, что с выданной ему Чиповой картой или на выданной ему Чиповой карте не будут производиться запрещенные действия (в случае нарушения в пункте 10 Общих условий установлены санкции):

4.5.1. Использование Чиповой карты в устройстве, которое позволяет ее делить, размножать или иным образом делать доступной

третьим лицам Услугу, потребляемую при помощи Чиповой карты;

4.5.2. Декодирование, копирование или изменение программного обеспечения, находящегося на Чиповой карте;

4.5.3. Получение доступа к программам или Услугам, доступ к которым не оговорен между Сторонами.

#### **5. Права и обязанности Клиента**

5.1 У Клиента есть право:

5.1.1. Получать в представительствах и по Телефону обслуживания клиентов Elisa информацию о выставленных счетах, Услугах и Прейскуранте, также о возможных перебоях в оказании и использовании Услуг.

5.1.2. Использовать Услуги в соответствии с заключенными Договорами, изменять содержание заказанных Услуг в рамках Услуги, описанной в условиях, не меняя Договора, а также в любое время расторгнуть Договор или Клиентский договор в соответствии с законом, Общими условиями, Договором и межсторонними соглашениями.

5.1.3. Требовать ограничения оказания Услуги в соответствии с условиями и порядком, установленным в Условиях услуги.

5.1.4. В случае несоответствия Предмета договора условиям Договора опираться на правоохранительные меры, установленные в законе.

5.1.5. В течение 14 дней отказываться от заключенного вне пределов коммерческих помещений Elisa или по средствам связи Договора в случае, если Клиент не отказался от своего права отказаться от Договора. Отчет 14-дневного срока начинается с заключения Договора или передачи Клиенту полученного на основании Договора.

5.1.6. Вносить предоплату (с которой не начисляются проценты) и получать переплаченные суммы.

5.2. Клиент обязуется:

5.2.1. Платить за подключение, оказанные Услуги, осуществленные работы и установленные материалы, также оплачивать стоимость покупки Устройства и арендную



плату за Устройство по Прейскуранту Elisa и выставленным счетам, в том числе также оплачивать расходы, связанные с востребованием не оплаченных своевременно счетов, а также за устранение неполадок в Сети, вызванных виновной деятельностью Клиента.

5.2.2. Незамедлительно информировать Elisa в письменной форме или форме, позволяющей письменное воспроизведение, об изменении своих личных и контактных данных, также о других обстоятельствах, которые могут препятствовать или повлиять на надлежащее исполнение Договора и Общих условий, а также предоставлять необходимые и соответствующие данные и документы, нужные Elisa для оказания Услуги и заключения Договоров.

5.2.3. Информировать Elisa:

5.2.3.1. о завершении доверенности, выданной третьему лицу (незамедлительно);

5.2.3.2. О поломках в Сети (незамедлительно после того, как узнали о поломке);

5.2.3.3 о дефектах Устройства, переданного ему в пользование (не позднее 2 месяцев с обнаружения недостатков);

5.2.3.4. о поломке, краже, потере или уничтожении переданного ему в использовании Устройства, а также о том, что трети лица узнали его PIN-код (незамедлительно).

5.2.4. Использовать для потребления Услуг только акцептированные Elisa и соответствующие установленным в Эстонской Республике требованиям Терминалные устройства, а также только то программное обеспечение в Устройствах, которое описано в условиях Услуги.

5.2.5. Использовать переданные во владение Клиента и находящиеся в собственности Elisa Устройства (в том числе, Терминалные устройства и Чиповые карты) в соответствии с их назначением и по-доброму, а также по завершении Договора вернуть их Elisa.

5.2.6. Нести расходы по устранению неполадок подключения принадлежащего Клиенту Терминального устройства и принадлежащего Клиенту самого Терминального устройства, за исключением случаев, когда поломка произошла по вине Elisa.

5.2.7. Сохранять конфиденциальность предоставленного ему в пользование PIN-кода и других паролей, а также обеспечивать, чтобы они не попали в пользование третьих лиц.

5.2.8. Для проверки исправности, проведения работ по обслуживанию и ремонту предоставлять Elisa доступ к части Сети, находящейся во владении Клиента, и Линии до Конечной точки, в случае поломки - до Терминального устройства.

5.2.9. Поддерживать в исправном состоянии Линию, в случае услуги Классическое ТВ по воздуху - до конечной точки.

05.02.2010. Использовать Услуги только в соответствии с их назначением и способом, которых не наносит ущерб Elisa и третьим лицам, и который не противоречит законам и добрым обычаям, а также, в числе прочего, но не ограничиваясь, избегать следующих действий (при таком нарушении в пункте 10 Общих условий установлены санкции):

5.2.10.1. Создание доступа к ресурсам, доступ к которым Клиенту не предоставлен (прежде всего, но не только незаконное использование FTP, размещение сервера и несогласованное его использование);

5.2.10.2. Предоставление возможности пользования Услугами третьим лицам за пределами установленной в соответствующем Договоре Точки подключения за плату или бесплатно, или с нарушением положений Условий услуги или без предварительного письменного согласия Elisa;

5.2.10.3. Любое использование находящихся в Сети или в подключенных к ней устройствах данных, материалов, программного обеспечения, интеллектуальной собственности, торговых марок и пр, если это не разрешено Клиенту, или их использование запрещенным способом;

5.2.10.4. Своевольное уничтожение, повреждение или изменение составленных или собранных третьими лицами данных или их целостности;

5.2.10.5. Распространение или использование компьютерных вирусов, программ или иного программного обеспечения, нарушающих функциональность Сети или подключенных к ней устройств;

5.2.10.6. Отправка посредством Сети нежелательных сообщений третьим лицам, в том числе массовые рассылки;

5.2.10.7. Копирование или передача данных или материалов, которые создают более высокую по сравнению с обычной нагрузку на сервера и Сеть;

5.2.10.8. Распространение или способствование распространению любым образом данных, сайтов или сообщений электронной почты оскорбительного, безосновательного, клеветнического, угрожающего, нарушающего приватность других, расово, этнически или иным



образом агрессивного, преступного, разжигающего физическое или психическое насилие, пропагандирующего незаконную деятельность характера;

5.2.10.9. Подделка заголовка пакета TCP/IP или заголовка отправленного по электронной почте сообщения любым методом и в любом объеме;

5.2.10.10. Незаконное вмешательство в компьютерные данные, незаконное устранение или изменение инструмента идентификации Терминального устройства, воспрепятствование работе компьютерной системы, распространение программного обеспечения, требующего выкуп, вредоносного программного обеспечения и компьютерных вирусов;

5.2.10.11. Незаконное использование компьютерной системы, устранение технических мер защиты, предотвращающих нарушение авторских и сопутствующих им прав, а также незаконный прием услуги информационного общества и медиа-услуги.

5.3 Если Elisa передала Клиенту в пользование Устройство, Клиент обязан:

5.3.1 использовать Устройство по-доброхозяйски и в соответствии с назначением Устройства, соблюдать инструкцию по эксплуатации Устройства, снабжать устройство электропитанием в соответствии с инструкцией по эксплуатации Устройства, за свой счет устранять дефекты Устройства, которые можно устранить обслуживанием, необходимым для обычной сохранности Устройства;

5.3.2 обеспечивать ответственному работнику Elisa доступ к Устройству для проверки его исправности, а также выполнения работ по обслуживанию и ремонту;

5.3.3 делать все от него зависящее, чтобы избежать кражи, утраты, уничтожения и порчи Устройства, а также возмещать Elisa нанесенный кражей, уничтожением, утратой или повреждением ущерб, который соответствует стоимости Устройства;

5.3.4. По завершении Договора возвращать Устройство Elisa в состоянии, в котором он его получил, с учетом нормального износа.

## **6. Защита личных данных**

6.1 Elisa обрабатывает Личные данные в соответствии с действующими правовыми нормами и Общими условиями. Ответственным обработчиком при обработке личных данных является Elisa Tele teenused AS. Клиент может ознакомиться с уполномоченными работниками Elisa и их контактными данными в представительствах Elisa и на Домашней странице.

6.2. Elisa обрабатывает Личные данные для исполнения и обеспечения исполнения заключенного с Клиентом Договора, обслуживания Клиента и коммерческого обмена информацией.

6.3. Своей подписью на Договоре Клиент подтверждает, что:

6.3.1. Клиент дает Elisa свое согласие на обработку его Личных данных.

6.3.2. При заказе или использовании Услуги, которая предполагает передачу связанных с Клиентом данных третьим лицам, которые связаны с оказанием этой Услуги, Клиент соглашается с передачей таких данных о себе, которые напрямую необходимы для использования нужной Услуги, а также для выполнения возможных обязательств, проистекающих из такой Услуги.

6.3.3. Клиент соглашается с передачей своих Личных данных лицам, которые занимаются печатью, отправку, организацией расчетов, оказанием Услуг, сбытом Услуг и обслуживанием Клиента и которые обрабатывают в необходимом объеме Личные данные для выполнения своих задач на основании заключаемого с Elisa договора.

6.3.4. В случае нарушения им Договора клиент соглашается с публикацией связанных с исполнением Договора Личных данных в Регистре задолженностей или с разглашением их третьим лицам для применения правоохранительных мер, в том числе лицам, занимающимся кредитной информацией и долговыми требованиями, а также в случае передачи права требования - новым кредиторам.

6.4. Клиент имеет право получить информацию о составе и источнике своих Личных данных, цели их обработки, а также о том, кому передаются его Личные данные. Клиент имеет право потребовать изменить неправильные или неточные Личные данные, удалить или закрыть свои Личные данные, если цель из обработки уже достигнута.

6.5. В целях выполнения Договора Клиент соглашается с записью и хранением телефонных разговоров между ним и службой обслуживания клиентов Elisa.

6.6. Клиент имеет право в письменном виде отзоваться свое согласие на обработку своих Личных данных, если право



на обработку Личных данных не проистекает из закона. В случае, если обработка Личных данных не нужна для оказания Клиенту Услуги, Клиент может отозвать согласие на обработку своих Личных данных, завершив Клиентский договор и другие Договора в порядке завершения таких Договоров.

## **7. Права и обязанности Elisa 7.1**

Elisa имеет право:

7.1.1. Вносить изменения в составе Услуг.

7.1.2. Вносить дополнения и изменения в Прейскуранте, если необходимость изменений проистекает из изменения правовых актов или если после заключения договора услуг связи изменяются обстоятельства, являющиеся основанием для заключения договора, и этому сопутствуют значительное увеличение или уменьшение расходов на выполнение договора для предприятия, оказывающего услуги связи. Кроме того Elisa может предоставить своим клиентам временные скидки и другие льготы.

7.1.3. Делать в Сетях технические изменения или изменения, влияющие на использование Услуги.

7.1.4. Ограничивать в отношении Клиента оказание Услуги по Договору, если:

7.1.4.1. Клиент превысил срок оплаты за оказанную ему по Договору Услугу более, чем на 14 дней, или превысил предоставленный ему кредитный лимит;

7.1.4.2. Клиент подключился к Сети, используя неисправное или не соответствующее требованиям Терминалное устройство;

7.1.4.3. Клиент использованием Терминального устройства нарушает работу Сети или мешает другим пользователям Услуги;

7.1.4.4. Ограничение оказания Услуги необходимо для установки, ремонта, замены или обслуживания Сетевого оборудования или сооружения;

7.1.4.5. Клиент существенным образом нарушает условия Договора, причем значительным нарушением условий Договора считается также нарушение пунктов 4.5 и 5.2.10 Общих условий; ограничение 7.1.4.6 проистекает из закона.

7.1.5. Завершить ограничение оказания Услуги незамедлительно, как только отпало обстоятельство, служившее основанием для ограничения.

7.1.6. Препятствовать использованию в Сети украденного или пропавшего Терминального устройства.

7.1.7. Ограничивать количественный объем передаваемых или принимаемых Клиентом данных, если это необходимо для обеспечения работы Сети, защиты прав третьих лиц, предоставления возможности исполнения установленных законом предписаний или по иной важной причине.

7.1.8. Уведомлять правоохранительные органы о деянии Клиента, которое можно квалифицировать как виновное деяние.

7.2. Elisa обязуется:

7.2.1. Выдавать Клиенту по желанию Клиента информацию о Договорах Клиента и обрабатываемых Elisa личных данных.

7.2.2. Закрывать опубликованные Elisa Личные данные, достоверность которых оспорена Клиентом, до выяснения верных Личных данных.

7.2.3. Незамедлительно уведомлять Клиента и третьих лиц, которым передавались данные, об исправлении, закрытии или анонимизации неверных Личных данных Клиента.

7.2.4. Если Общие условия или Договор устанавливают, что бездействие со стороны Клиента (например, непредъявление претензии) считается волеизъявлением, имеющим юридические последствия, в уведомлении, прсылаемом Клиенту, Elisa указывает в отношении этого обстоятельства срок и способ, в течение которого и каким образом Клиент может избежать такого последствия.

7.2.5. Обеспечивать исправность Сети и оказывать Клиенту Услуги в соответствии с условиями Договора, а также требованиями качества, установленными в Эстонской Республике.

7.2.6. Обеспечивать оказание Услуги в Конечной точке для любого установленного Договором числа Терминальных устройств (количество указано в условиях Услуги), если в Договоре не указано другое число.

7.2.7. Устранять неполадку Сети в разумное время после получения информации о неполадке.

7.2.8. Устранять поломку на Линии в разумное время после получения информации о поломке за плату по Прейскуранту или (если в возникновении поломки виновата Elisa) бесплатно.

7.2.9. Информировать Клиента об ограничении оказания Услуги в соответствии с пунктом 7.1.4.4 по электронной почте или, при необходимости, на домашней странице не



менее, чем за 5 рабочих дней, одновременно указывая причины и время ограничения. В случаях, установленных в пунктах 7.1.4.2 и 7.1.4.3, Elisa информирует Клиента письмом или по электронной почте, за исключением случаев, когда задержка ограничения оказания Услуги может нанести ущерб Elisa или третьим лицам.

7.2.10. Не ограничивать оказание Услуги, если до начала ограничения оказания Услуги Клиент устранит обстоятельство, послужившее основанием для планируемого ограничения, при условии, что Elisa проинформирована об устранении обстоятельства, послужившего основанием для ограничения услуги.

7.2.11. Завершить ограничение оказания Услуги в течение 2 рабочих дней, если обстоятельство, послужившее основанием для ограничения Услуги, отпало, при условии, что Elisa проинформирована об устранении обстоятельства, послужившего основанием для ограничения услуги.

7.3. Elisa не несет ответственность за:

7.3.1. содержание передаваемых Клиенту телевизионных и радиопередач, а также их соответствие программе, обещанной производителем программ;

7.3.2 содержание услуг третьих лиц, посредником в оказании которых может выступать Elisa;

7.3.3. безопасность Клиента и его данных в использовании связанных с Интернетом Услуг в случае, если соответствующие данные не были защищены исходя из небезопасности принадлежащих Клиенту устройств, используемых при потреблении Услуг;

7.3.4. за исправность и надлежащую работу устройств, подключенных к Линии или Терминалному устройству по желанию Клиента, а также за расходы, проистекающие из ненадлежащей работы таких устройств;

7.3.5 за недостатки в качестве услуги Классическое ТВ по воздуху, которые могут быть вызваны погодными условиями или иными аспектами места потребления услуги, описанными в Условиях услуги.

7.3.6. за возможность использования Устройства, приобретенного или взятого в аренду в рамках услуги Классическое ТВ по воздуху, за пределами зоны покрытия, указанной на Домашней странице Elisa.

7.3.7. за отслеживание кредитного лимита, установленного в отношении Клиента, и за ограничение оказания услуги при превышении кредитного лимита, а также за возможный проистекающий отсюда ущерб.

7.3.8. за блокировки или перебои передач или трансляций (в т.ч. спортивных трансляций), обусловленных трансляторами телевизионных и радиопрограмм;

## **8. Постпродажная гарантия**

8.1. На проданное Устройство Elisa дает двухлетнюю гарантию, если Стороны не договорились иначе. Срок гарантии начинает отсчитываться с передачи Устройства Клиенту.

8.2. Гарантия дает Клиенту право на протяжении гарантийного срока потребовать бесплатного ремонта или замены Устройства, если Устройство не соответствует условиям Договора из-за ошибки материалов или производственной ошибки, а также если Устройство использовалось и обслуживалось только в соответствии с инструкцией по эксплуатации.

8.3. Если Стороны не договорились иначе, Клиент возвращает Устройство для реализации прав, проистекающих из гарантии, в представительство Elisa.

## **9. Плата за услуги и порядок расчетов**

9.1. Плата за услуги и другие общие для Клиентов цены и платы установлены в Прейскуранте. В ежемесячный счет Клиента включена плата за обслуживание сети в жилых помещениях в определенный период в соответствии с Прейскурантом.

9.2. При заключении Договора Elisa может потребовать от Клиента залоговую сумму или предоплату, если лицо не соответствует всем требованиям, предъявляемым к заключению Договора Elisa, или если лицо ранее имело задолженность перед Elisa, или рейтинг его кредитоспособности недостаточен. С таких залоговых сумм или предоплаты Клиент не может требовать проценты, если Стороны не договорились иначе.

9.3. Elisa может назначить Клиенту кредитный лимит в соответствии с Условиями услуги, при превышении которого считается, что Клиент не оплатил оказанную ему Услугу своевременно. О



таком кредитном лимите Elisa незамедлительно информирует Клиента при заключении Договора или определении кредитного лимита.

9.4. Elisa выставляет Клиенту счет бесплатно на бумажном носителе или электронно (электронный счет). Электронные счета Elisa выставляет Клиенту в Самообслуживании, на указанный Клиентом адрес электронной почты или иным оговоренным Сторонами способом. По желанию Клиента, Elisa отправляет Клиенту выставленный бумажный счет почтой на адрес, указанный Клиентом.

9.5. Неполучение счета не освобождает Клиента от обязанности своевременной оплаты выставленного ему счета. Клиент имеет возможность получить информацию о подлежащей оплате сумме в обслуживании клиентов Elisa или через Самообслуживание. 9.6. Клиент обязан оплачивать Услуги в указанный на счете срок.

9.7. Elisa не ограничивает оказание Услуги, если Клиент в письменном виде оспорит размер платы за оказанную Услугу до наступления срока оплаты, а также своевременно оплатит те оказанные Услуги, плату за которые он не оспаривает. Если такая плата или оспаривание ее размера Клиентом окажутся безосновательными, Клиент обязан оплатить неоплаченную сумму не позднее следующего срока оплаты.

9.8. Заявления, ходатайства и жалобы, касающиеся расчетов, Клиент может подавать в Elisa в письменном виде в представительствах Elisa, письмом по адресу Сыпрузе пст 145, Таллинн 13417 или по электронной почте. На такие обращения Elisa отвечает в течение 15 календарных дней или в это же время уведомляет о сроке ответа, если ответ в срок невозможен.

9.9. Elisa может выставлять Клиенту счет за заказанные исключительные или одноразовые операции или Услуги вместе с ежемесячным счетом.

9.10. Если кроме основной денежной обязанности Клиент должен оплачивать расходы Elisa на востребование долга и пеню, считается, он исполняются сначала обязательства в покрытие расходов, затем подлежащие востребованию пени и, в завершение, в покрытие основных обязательств.

9.11. Клиент оплачивает ежемесячную плату за использование Услуги и за то время, когда оказание Услуги было ограничено по пункту 7.1.4. за исключением, если оказание Услуги было ограничено из-за задолженности или на основании пункта 7.1.4.4.

9.12. При использовании Услуги за пределами Эстонской Республики Стороны руководствуются, в числе прочего, ценовыми условиями, установленными иностранным оператором.

9.13. Клиент несет ответственность за оплату Услуг в случае, если он предоставил в пользование третьим людям свое Терминальное устройство, Чиповую карту или PIN-код или установил такой PIN-код, что трети люди получили доступ к защищенным PIN-кодом услугам (например, не изменил первоначальную настройку PIN-кода). Также Клиент несет ответственность за оплату Услуг в случае утраты или кражи Чиповой карты или Терминального устройства до тех пор, пока он не проинформирует Elisa о случившемся.

9.14. В случае, если Услуга не соответствует условиям Договора из-за поломки, Elisa может сделать перерасчет Клиенту, который уведомил об этом в порядке, установленном в Общих условиях. Сумма перерасчета составляет пропорциональную часть ежемесячной платы за Услугу согласно тому, какую часть поломка занимает по времени и объему от совокупного объема Услуг за месяц.

## **10. Санкции**

10.1. Каждая из Сторон при задержке денежной оплаты может потребовать от другой Стороны пению от не поступившей своевременно суммы в размере 0,05% в календарный день.

10.2. При нарушении установленных в пунктах 4.5 и 5.2.10 Общих условий обязанностей Клиента Elisa имеет право потребовать от клиента при каждом очередном нарушении неустойку в размере до 3 000 (три тысячи) евро, а также возмещения ущерба в части, которую не покрывает неустойка. При этом Клиент несет ответственность за нарушения при помощи Терминальных устройств, находящихся в его владении, а также за нарушения на Линии, по которой Elisa оказывает Клиенту Услугу, если Клиент не докажет, что он не несет ответственности за такое нарушение.

10.3. При нарушении обязательства Клиента, указанного в пункте 9.6 Общих условий, Elisa кроме прочих указанных в Общих документах, Договоре и законе правоохранительных мер при каждом очередном нарушении имеет также право потребовать от Клиента оплаты платы за обработку долга, установленную в Прейскуранте. Кроме того Elisa имеет право передать требование к Клиенту лицу, оказывающему инкассо-услуги по востребованию. В таком



случае Elisa имеет право требовать, а Клиент обязан оплатить Elisa неустойку согласно Прейскуранту. Также Elisa имеет право требовать, а Клиент обязан возместить Elisa расходы, связанные с востребованием требования, которые не покрывают неустойка и пени.

10.4. Стороны обязаны выполнять обязательства, проистекавшие из Договора в период его действия, и после завершения действия Договора. В случае задержки денежных платежей начисление пени и платы за обработку долга продолжается и после завершения действия Договора до полной оплаты платежа.

## **11. Общение между Сторонами**

11.1. При заключении Договора и в общении между собой Клиент или его представитель и представитель Elisa по требованию другой Стороны обязаны идентифицировать свою личность. Клиент или его представитель подтверждают свою личность при помощи удостоверяющего личность документа, представитель Elisa - при помощи действительного служебного удостоверения, выданного Elisa.

11.2. Представителем Клиента-физического лица может быть уполномоченное лицо, которое имеет соответствующую письменную доверенность. Представителем Клиента-юридического лица может быть законный представитель Клиента, прокуррист или уполномоченное лицо, которое имеет соответствующую письменную доверенность.

11.3. Общение между Сторонами происходит лично, по телефону, по электронной почте, факту или письмами, также Elisa имеет право отправлять Клиенту краткие текстовые сообщения по телефону. Прямые расходы, связанные с общением с другой Стороной (например, телефонные и почтовые расходы) несет сама Сторона, если в Прейскуранте не указано иное.

11.4. Клиент может предъявить Elisa претензии, подать ходатайства, заявки, жалобы и другие обращения в представительствах Elisa, письмом по адресу Сыпрузе пст 145, Таллинн 13417 или по электронной почте. Elisa отвечает на такие обращения в течение 15 календарных дней.

11.5. Срочные уведомления о поломках Клиент должен передавать на телефон обслуживания клиентов Elisa.

11.6. Споры между Сторонами разрешаются путем переговоров. В числе прочего Клиент имеет право обратиться для защиты своих прав в Департамент защиты прав потребителей. Споры, которые не удается решить путем вышеуказанных переговоров, подлежат решению в суде по юрисдикции.

## **12. Завершение Договора**

12.1. Клиент может в любое время завершить Клиентский договор и Договор об оказании услуги, уведомив об этом желании Elisa и указав свой личный код, номер ссылки и номер завершаемого Договора лично в представительстве Elisa, письменно или по электронной почте, в Самообслуживании или по телефону обслуживания Клиентов.

12.2. Elisa имеет право расторгнуть Договор об оказании услуги, если оказание Услуги ограничено на основании пункта 7.1.4, за исключением п. 7.1.4.4 и 7.1.4.6, и если основание для ограничения не было устранено в течение 1 месяца. Основание для ограничения считается неснятым и в случае, если Elisa ограничила оказание Услуги по пункту 7.1.4.5 по крайней мере во второй раз.

12.3. Договор об оказании услуг завершается автоматически и Elisa заканчивает оказание Услуги, когда заканчивается или расторгается Клиентский договор между Клиентом и Elisa.

12.4. По расторжении договора по инициативе Клиента или Elisa Клиент должен оплатить за Услуги, оказанные Elisa, до завершения оказания Услуги. В случае, если Клиент расторгает Договор до конца месяца, а Договор оказания услуги предусматривает помесячную оплату, Клиент платит ежемесячную плату за полный месяц.

12.5. По завершении Договора Клиент за свой счет возвращает Elisa все находящиеся в его владении и принадлежащие Elisa Устройства и Чиповые карты (лично или по доверенности в представительство Elisa, или пригласив представителя Elisa для возврата Устройства и оплатив визит по Прейскуранту). При невозвращении Устройства или Чиповой карты Клиент обязуется возместить Elisa стоимость Устройства или Чиповой карты по выставленному Elisa счету.



12.6. Не позднее 2 месяцев после завершения Договора Elisa выставляет Клиенту окончательный счет за оказанные до завершения Договора услуги, при необходимости также за не возвращенные Клиентом принадлежащие Elisa Устройства и Чиповую карту.

### **13. Обстоятельства непреодолимой силы**

13.1. В случае, если оказанию Услуги или исполнению других обязанностей Сторон частично или полностью препятствует или они невозможны вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, нарушающая обязательство Сторона не несет ответственности за свое нарушение. Если влияние обстоятельства непреодолимой силы носит временный характер, нарушение обязательства может быть уважительным только на протяжении времени, когда обстоятельство непреодолимой силы препятствовало выполнению обязательства. При необходимости Сторона, выполнение чьего обязательства было нарушено таким образом, должна проинформировать другую сторону разумным способом.

13.2. Обстоятельство непреодолимой силы - это обстоятельство, на которое Сторона не могла оказать влияние или, исходя из принципа разумности, от нее нельзя было ожидать, что она примет такое обстоятельство во внимание или предотвратит его, или преодолеет препятствующее обстоятельство или его последствия; прежде всего это война, общие беспорядки, забастовка или блокада, стихийное бедствие и экстремальные погодные условия, перебои электроснабжения и радиосвязи, неожиданные поломки программного или аппаратного обеспечения сети третьих лиц, поведение третьих лиц, идущее вразрез с законом, договорами или доброй верой и обычаями, а также изменения в правовых актах.

