

ИНФОРМАЦИЯ О СМЕНЕ ПОСТАВЩИКА УСЛУГ

КАК ПОДКЛЮЧИТЬСЯ К TELIA?

Что мне нужно сделать, чтобы перевести свои услуги к Telia?	Если Вы хотите подключиться к услугам Telia, Вам нужно обратиться к консультанту Telia и написать заявление/доверенность о переводе услуги или услуг; в отношении мобильного номера потребуется заключить также договор о подключении, содержащий условия и доверенность, касающиеся перевода номера.
Каковы условия перевода услуги к Telia?	Ваши обстоятельства должны соответствовать требованиям к подключению к услугам Telia. В случае услуг фиксированного подключения (например, интернета и телефона) заключение договора с Telia зависит, в частности, от технических возможностей конкретного места.
Как происходит расторжение договора с прошлым оператором?	При выполнении необходимых требований мы расторгнем его на основании выданной Вами доверенности.
От каких услуг я могу отказаться на основании заявления/доверенности?	Можно расторгнуть договор как о мобильном или стационарном телефоне, так и об интернете или телевизионных услугах.
С какими операторами голосовой связи Telia может помочь мне расторгнуть договоры?	На основании Вашего заявления/доверенности Telia может расторгнуть за Вас договоры об услуге голосовой связи с любыми операторами. Если Вам оказывают разные услуги разные операторы, нужно будет оформить несколько доверенностей, чтобы Telia смогла за Вас расторгнуть договоры об оказании услуг.
Где я могу узнать о возможности перевода номера своего мобильного или стационарного телефона?	О возможности перевода своего номера можно узнать на этой странице сайта Департамента защиты прав потребителей и технического надзора..

ПЕРЕВОД НОМЕРА МОБИЛЬНОГО ТЕЛЕФОНА В TELIA

Сколько времени занимает перевод номера в Telia?	Время миграции составляет обычно до пяти рабочих дней с момента заключения с Telia нового договора о подключении с доверенностью на перевод номера. Обычно перевод номера из одной сети в другую происходит ночью, в 03:00. В это время связь может отключиться, но не более чем на 15 минут.
Сколько стоит перевод номера?	Как правило, перевод номера в Telia производится бесплатно. Денежные обязательства могут возникнуть в связи с прежним оператором, например из-за досрочного расторжения срочного договора.
Как я получу SIM-карту?	• Если договор о подключении оформляется через самообслуживание, мы бесплатно пришлем Вам новую SIM-карту в почтовый автомат или с курьером. • В представительстве SIM-карту можно получить сразу после подписания договора о подключении. • Если договор о подключении оформляется по телефону, SIM-карта также доставляется курьером.
Когда и как я узнаю о дате перевода номера?	О дате перевода номера Telia известит Вас SMS-сообщением в течение трех рабочих дней с момента подписания договора о подключении.
Получается, в период перевода я буду без связи?	Нет. До момента окончательного перевода за связь отвечает Ваш текущий оператор. Кроме того, сам перевод производится ночью, в 03:00.
Что мне нужно сделать после того, как номер переведен в Telia?	Утром в день перевода номера нужно заменить в своем мобильном телефоне старую SIM-карту на новую от Telia.
Как я узнаю о возможных проблемах с переводом?	Если перевод номера прерван, Вас известят SMS-сообщением или через консультанта.
Что будет, если перевести номер не получится?	Если процесс перевода закончится неудачей, принимающий оператор сразу же сообщит об этом клиенту и клиент может продолжать пользоваться услугами прежнего оператора на прежних условиях.
Почему может не получиться перевести номер в Telia?	• договор о подключении оформлен не на имя пользователя номера Например, договор о подключении относительно номера, который переводят, оформлен на кого-то другого (т. н. владельца номера). В таком случае этот человек должен дать согласие на подписание с Telia договора о подключении и переводе номера в сеть Telia. Если владелец номера этого не сделает, то и перевести номер не получится. • это анонимный номер карты разговорного времени • неверные данные В связи с переводом номера обнаружилась неверная информация (например, о владельце номера). • идет другой процесс перевода номера

Клиент подал заявление на перевод номера к другому оператору, и этот процесс еще не завершен.

- ***пользователь номера изъявил желание сменить номер мобильного телефона на номер стационарного телефона***
- ***пользователь номера отказался от перевода номера***

В течение двух рабочих дней с момента начала перевода номера пользователь номера подал заявление об отказе от перевода номера.

ПЕРЕВОД НОМЕРА СТАЦИОНАРНОГО ТЕЛЕФОНА В TELIA

Сколько стоит перевод номера?	Как правило, перевод номера в Telia производится бесплатно. Денежные обязательства могут возникнуть в связи с прежним оператором, например из-за досрочного расторжения срочного договора.
Когда и как я узнаю о дате перевода номера?	Об этом Вам сообщит консультант или, если требуется визит техника, руководитель работ, который договорится с Вами о времени визита после того, как выяснится время перевода.
Сколько времени занимает перевод номера в Telia?	После получения подтверждения о возможности перевода номера сам перевод производится в течение 3–10 рабочих дней. При желании этот срок можно продлить. Перевод номера из одной сети в другую происходит в рабочее время. После смены сети может потребоваться 15–30 минут на перевод номера. Это время зависит от того, требуются ли завершающие операции после перевода номера и какие.
Буду ли я в период перевода без связи?	Нет. До момента окончательного перевода за связь отвечает Ваш текущий оператор (но надо учитывать, что могут понадобиться технические изменения, визит техника и т. п.).
Что мне нужно сделать после того, как номер переведен в Telia?	Нужно просто включить аппарат в правильное гнездо роутера. С этим может помочь техник.
Как я узнаю о возможных проблемах с переводом?	Если перевод номера будет прерван, с Вами свяжется консультант.
Что будет, если перевести номер не получится?	В таком случае клиент, принимающий и текущий оператор совместно ищут оптимальное решение.
Почему может не получиться перевести номер стационарного телефона в Telia?	• договор об услуге/подключении оформлен не на имя Клиента Номер всегда переводится тому же клиенту, на имя которого он был оформлен у другого оператора. Номер можно будет уступить другому клиенту после перевода или переоформить его на другого клиента до начала процедуры перевода и после этого перевести к нам. • неверные данные В связи с переводом номера обнаружилась неверная информация (например, о владельце номера). • номер не подлежит переводу Номер входит в диапазон DDI или это короткий номер услуги (3-, 4- или 5-значный). • идет другой процесс перевода номера

Клиент подал заявление на перевод номера к другому оператору, и этот процесс еще не завершен.

- **пользователь номера изъявил желание сменить номер стационарного телефона на номер мобильного телефона**
-

СМЕНА ИНТЕРНЕТ-ПРОВАЙДЕРА

Как мне сменить своего нынешнего интернет-провайдера на Telia?

Для этого Вам нужно либо в представительстве Telia, либо по номеру 123 подать нам заявление на смену провайдера. Тогда мы проверим, выполняются ли все технические условия, необходимые для подключения интернет-услуги Telia. По поводу технической возможности мы дадим ответ в течение пяти рабочих дней.

Если хотите, Вы можете собственноручно или в цифровом виде подписать доверенность, чтобы мы смогли от Вашего имени расторгнуть договор об услуге интернет-подключения с Вашим нынешним провайдером.

Когда и как я узнаю о дате смены провайдера?

При наличии технической готовности консультант договорится с Вами об удобном дне; если требуется визит техника, договориться может руководитель работ.

Буду ли я в период смены провайдера без интернета?

Нет. До дня активации услуги в Telia ее будет на прежних условиях оказывать Вам текущий провайдер. Если отключения интернета избежать невозможно, то оно не должно длиться дольше одного рабочего дня.

Сколько времени нужно на смену провайдера?

При наличии технической готовности — до 30 дней, если Вы не захотите этот срок продлить.

Может ли не получиться сменить провайдера и в каком случае?

- **Если нет технической возможности для оказания услуги.**
 - **Договор об оказании услуги у другого провайдера оформлен не на имя клиента.** Услуга всегда переводится тому же клиенту, на имя которого она была оформлена у другого провайдера.
 - **Неверные данные.**
 - Если в связи со сменой провайдера предоставлены неверные данные.
-

ПЕРЕВОД УСЛУГИ ОТ TELIA К ДРУГОМУ ПОСТАВЩИКУ УСЛУГИ

Сколько стоит смена поставщика услуги?

В отношении переводимого номера у Вас мог быть заключен срочный договор об услуге мобильной связи, при досрочном расторжении которого нужно заплатить остаток стоимости приобретенного устройства (договор комплекта) или остаток от полученной на устройство скидки.

Если для пользования услугами Telia Вами у Telia арендованы какие-либо устройства (например, дигибокс или роутер) и они Вам больше не нужны, но при окончании действия договора аренды Вы их не вернете, следует возместить Telia стоимость таких устройств.

Что еще нужно учесть?

Заключенный с Telia договор об оказании переводимой услуги расторгнет на основании выданной Вами доверенности от Вашего имени другой оператор, или, если хотите, Вы расторгнете его сами.

Если в связи с переводимой услугой у Вас заключены и другие договоры (например, в случае интернет-подключения — об аренде роутера), Вы должны сами расторгнуть и эти договоры и вернуть устройства, согласно условиям пользования. Автоматически такие договоры действовать не прекращают.

ПОРЯДОК И ПРОЦЕДУРА ВЗЫСКАНИЯ И ВЫПЛАТЫ КОМПЕНСАЦИИ В СЛУЧАЕ ЗАДЕРЖКИ С ПЕРЕВОДОМ

Что делать, если Telia нарушит что-нибудь при смене поставщика услуги?

Если при переводе к себе услуги Telia нарушит действующие правила или окажется ответственной за задержку со сменой поставщика услуги, клиент имеет право предъявить претензию или в случае причинения ущерба — требование о его возмещении, согласно положениям Общих условий.

Претензию или требование о возмещении ущерба следует предъявить при первой возможности, не позднее чем через один год с момента, когда клиенту стало известно или должно было стать известно об обстоятельствах, послуживших основанием для предъявления претензии или требования о возмещении ущерба.

В случае перевода услуги интернет-подключения, номера стационарного или мобильного телефона от Telia к другому провайдеру выставляется окончательный счет или возвращается предоплата либо денежный залог, согласно положениям Общих условий Telia Eesti AS.

Расчет при уходе от Telia

По прекращении действия договора Telia выставляет клиенту окончательный счет в течение двух месяцев с момента прекращения действия договора. Окончательный счет должен быть оплачен в указанный на нем срок.

Предоплата или денежный залог возвращаются клиенту в размере превышения общей суммы выставленных счетов за потребленные им услуги.

Указанную сумму Telia на основании письменного заявления клиента, содержащего все необходимые сведения, перечисляет на банковский счет клиента не позднее чем через два месяца после прекращения действия договора. Клиент не имеет права требовать процентов с предоплаты или денежного залога.
