

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАССРОЧКИ

Действуют с 20.01.2025

Настоящие условия рассрочки являются неотъемлемой частью договора о рассрочке, заключенного между клиентом и кредитором.

1. Понятия

<b>Кредитор</b>	ТКМ Finants AS, регистрационный код 16015720, местонахождение ул. Каубамаа, д. 1, г. Таллинн, 10143, лицензия № 4.1-1/161.
<b>ТКМ Grupp</b>	ТКМ Grupp AS и его дочерние предприятия.
<b>Клиент</b>	Физическое лицо, которое покупает товар у продавца и для оплаты товара заключает договор купли-продажи с рассрочкой платежа.
<b>Продавец</b>	Входящие в ТКМ Grupp избранные магазины (в том числе интернет-магазины), где клиент может приобрести товары по договору купли-продажи с рассрочкой платежа.
<b>Третье лицо</b>	Любые физические и юридические лица, не являющиеся клиентом, кредитором, продавцами и другими входящими в ТКМ Grupp юридическими лицами.
<b>Программа Partner</b>	Программа лояльности клиентов ТКМ Grupp, позволяющая присоединившимся к программе получать скидки в розничных магазинах ТКМ Grupp и накапливать покупательский бонус.
<b>Карта Partner</b>	Физическая или виртуальная карта, которая выдается лицу, присоединившемуся к программе Partner, и на основании регистрации которой пользователь карты Partner получает скидки, накапливает покупательский бонус и пользуется другими связанными с программой Partner благами и услугами.
<b>Среда самообслуживания</b>	Веб-сайт программы Partner <a href="http://www.partnerkaart.ee">www.partnerkaart.ee</a>
<b>Счет Partner Kuukaart</b>	Счет, наличие которого является условием пользования услугами кредитора и который связан с указанным в договоре купли-продажи с рассрочкой платежа номером ссылки клиента, а также через который производятся расчеты между клиентом и кредитором. В случае если у клиента нет счета Partner Kuukaart, он автоматически создается для клиента после заключения договора

	<p>купли-продажи с рассрочкой платежа, и у клиента есть к нему доступ в любое время в среде самообслуживания.</p>
<b>Средство аутентификации</b>	<p>Средствами входа в среду самообслуживания и идентификации личности являются mobiil-ID, Smart-ID, ID-карта и банковская ссылка.</p>
<b>Рассрочка платежа</b>	<p>Предлагаемый кредитодателем финансовый продукт, позволяющий клиенту приобретать товар у продавца или пользоваться услугами, оплачивая покупки по частям в соответствии с графиком платежей и/или по счету.</p>
<b>Договор купли-продажи с рассрочкой платежа</b>	<p>Заключенный между клиентом и кредитодателем кредитный договор об оплате с рассрочкой Partner (частичными платежами). Видом кредита является потребительский кредит для финансирования приобретения вещи или оказания услуги.</p>
<b>Сумма кредита</b>	<p>Потребительский кредит на оговоренную сумму, позволяющий клиенту приобрести товары на основании договора купли-продажи с рассрочкой платежа, который клиент выплачивает кредитодателю вместе с побочными расходами на условиях, зафиксированных в договоре купли-продажи с рассрочкой платежа.</p>
<b>Остаточная стоимость</b>	<p>Сумма кредита, которую клиент еще не выплатил кредитодателю.</p>
<b>Проценты</b>	<p>Плата, выплачиваемая клиентом кредитодателю за использование суммы кредита, по ставке, согласованной в особых условиях договора купли-продажи с рассрочкой платежа. Проценты начисляются на сумму кредита (в соответствии с особыми условиями договора купли-продажи с рассрочкой платежа) и подлежат уплате с даты заключения договора (включительно) до даты уплаты последнего частичного платежа по договору (за исключением). Кредитодатель рассчитывает дневную процентную ставку, исходя из того, что в году 360 дней.</p>
<b>Пеня</b>	<p>Проценты, выплачиваемые клиентом кредитодателю за несвоевременную оплату денежного обязательства, по ставке, согласованной в особых условиях договора купли-продажи с рассрочкой платежа.</p>
<b>Общая стоимость кредита</b>	<p>Сумма всех расходов, связанных с погашением суммы кредита (включая налог с оборота по установленной законом ставке на момент заключения договора купли-продажи с рассрочкой платежа), стоимость которых указана в особых условиях договора купли-продажи с рассрочкой платежа.</p>
<b>Ставка затратности кредита</b>	<p>Общая стоимость кредита (проценты, плата за заключение договора, плата за обслуживание договора и другие платежи, подлежащие</p>

	<p>уплате клиентом в связи с договором купли-продажи с рассрочкой платежа и известные продавцу и кредитодателю на момент заключения договора), выраженная в виде годовой процентной ставки от суммы взятого в пользование кредита, величина которого указана в особенных условиях договора купли-продажи с рассрочкой платежа. При расчете ставки затратности кредита предполагается, что договор купли-продажи с рассрочкой платежа действует в течение оговоренного срока и что клиент будет выполнять свои обязательства на условиях и в сроки, оговоренные в договоре. При расчете ставки затратности кредита не учитываются расходы или платы, которые не известны продавцу и/или кредитодателю на момент заключения договора купли-продажи с рассрочкой платежа, а также расходы, которые клиент должен будет оплатить в случае нарушения договора. Ставка затратности кредита представляется в информационных целях и основывается на условиях, изложенных в особенных условиях договора купли-продажи с рассрочкой платежа, и не влияет на договорные обязательства или подлежащие оплате суммы. При расчете ставки затратности кредита исходят из формулы, утвержденной постановлением министра финансов Эстонской Республики, и результат округляется до двух знаков после запятой.</p>
<b>Товар</b>	<p>Движимая вещь или движимые вещи (вместе со всеми принадлежностями, вещами, необходимыми для их эксплуатации приспособлениями, дополнительным оснащением, а также техническими и гарантийными документами, относящимися к ним), указанные в приложении 1 к договору купли-продажи с рассрочкой платежа и переданные продавцом клиенту на основании договора купли-продажи, или услуга, оказываемая продавцом клиенту.</p>
<b>График платежей</b>	<p>График выплаты суммы кредита и побочных расходов с указанием сумм частичных платежей и сроков их уплаты. В значении настоящих условий график платежей носит информативный характер, и клиент обязуется исходить в первую очередь из счетов, выставленных кредитодателем.</p>
<b>Счет</b>	<p>Выдаваемое клиенту кредитодателем уведомление о договорном требовании, в котором видны денежные обязательства клиента в соответствии с заключенными договорами и срок их оплаты. Если не указано иное, то уведомление о договорном требовании не считается счетом в значении статьи 37 Закона о налоге с оборота.</p>
<b>Срок оплаты</b>	<p>Дата, указанная в графике платежей и/или счете, выставленном на основании договора купли-продажи с рассрочкой платежа (независимо от того, выпадает ли эта дата на выходной день или государственный праздник), не позднее которой подлежащий выплате клиентом частичный платеж, следующий из договора купли-</p>

	<p>продажи с рассрочкой платежа, должен быть зачислен на банковский счет кредитодателя. В случае каких-либо расхождений клиент обязуется полагаться в первую очередь на счета, выставленные кредитодателем.</p>
<b>Частичный платеж</b>	<p>Ежемесячный платеж, который клиент должен выплачивать кредитодателю; количество платежей и срок выплаты согласованы в графике платежей; платеж включает ежемесячное погашение суммы кредита, процентов и побочных расходов, подлежащих уплате клиентом по договору купли-продажи с рассрочкой платежа.</p>
<b>Взнос</b>	<p>Сумма собственного участия, уплаченная клиентом при заключении договора купли-продажи с рассрочкой платежа. В качестве взноса учитываются также бонусные баллы карты Partner или подарочные карты, если клиент использует при оплате товара соответствующие возможности.</p>
<b>Плата за заключение договора</b>	<p>Оплачиваемая клиентом при заключении договора купли-продажи с рассрочкой платежа плата за услуги, чтобы покрыть расходы на операции, выполняемые для заключения такого договора. Плата за заключение договора фиксируется в прейскуранте кредитодателя, не зависит от количества предметов в договоре купли-продажи или суммы кредита, а срок ее уплаты согласован в графике платежей.</p>
<b>Плата за обслуживание договора</b>	<p>Уплачиваемая клиентом кредитодателю периодическая плата, которая фиксируется в прейскуранте кредитодателя, не зависит от количества предметов в договоре купли-продажи или суммы кредита, а срок ее уплаты согласован в графике платежей.</p>
<b>Плата за запросы</b>	<p>Единовременная плата, выплачиваемая клиентом при отступлении от договора купли-продажи с рассрочкой платежа, за запросы, сделанные в регистры при подготовке договора. Размер платы за запросы установлен в прейскуранте кредитодателя.</p>
<b>Условия</b>	<p>Настоящие общие условия рассрочки рассматриваются как стандартные условия и составляют общую часть договора купли-продажи с рассрочкой платежа.</p>

## 2. Общие положения

- 2.1. Настоящими условиями предусмотрен общий порядок подачи ходатайства об услуге рассрочки, пользования услугой и выплат по ней. К вопросам, не урегулированным условиями, применяется законодательство Эстонской Республики.

- 2.2. Условия являются неотъемлемой частью договора купли-продажи с рассрочкой платежа. В случае противоречий между договором купли-продажи с рассрочкой платежа и условиями применяется договор купли-продажи с рассрочкой платежа.
- 2.3. В дополнение к условиям применяются установленные продавцом в отношении продажи товара и действующие во время заключения договора купли-продажи с рассрочкой платежа дополнительные условия продажи в объеме, в котором они не противоречат настоящим условиям. В случае противоречий применяется предусмотренное договором купли-продажи с рассрочкой платежа.
- 2.4. Кредитодатель имеет право в любое время изменить условия в одностороннем порядке, уведомив клиентов за 30 календарных дней и опубликовав новые условия на сайте [www.partnerkaart.ee](http://www.partnerkaart.ee).
- 2.5. Кредитодатель имеет право в любое время в одностороннем порядке изменить свой прейскурант, уведомив об этом клиента за 30 календарных дней. Новый прейскурант начинает действовать с момента его опубликования на сайте [www.partnerkaart.ee](http://www.partnerkaart.ee). Указанный в настоящем пункте срок уведомления не применяется в случае, если изменение обусловлено понижением цены указанных в прейскуранте услуг, изменением иных условий договора купли-продажи с рассрочкой платежа в более выгодную для клиента сторону или добавлением в прейскурант новых услуг.

### **3. Подача ходатайства о рассрочке**

- 3.1. Для подачи ходатайства о рассрочке платежа клиент должен соответствовать следующим минимальным требованиям:
  - 3.1.1. он является совершеннолетним лицом и резидентом Эстонской Республики;
  - 3.1.2. он присоединился к программе Partner;
  - 3.1.3. его карта Partner действительна (то есть срок действия карты не истек).
  - 3.1.4. В случае если у клиента нет карты Partner, он может присоединиться к программе Partner в соответствии с условиями программы Partner.
  - 3.1.5. Кредитодатель вправе в любое время, исходя из своих внутренних оценок рисков или требований, установленных в отношении деятельности кредитодателя, в том числе из указаний надзорных учреждений, применить в отношении клиента дополнительные не указанные здесь требования.
- 3.2. Минимальная сумма кредита составляет 100 (сто) евро. У кредитодателя есть право отказать в заключении или изменении договора купли-продажи с рассрочкой платежа, если заявленная сумма кредита или остаточная стоимость по договору меньше указанной выше минимальной суммы кредита.
- 3.3. При подаче ходатайства клиент дает ТКМ Grupp согласие на передачу своих персональных данных, собранных в рамках программы Partner (личный код, имя, фамилия, телефон,

эл. почта, адрес), и данных своей карты Partner (номер карты и срок действия) предприятию ТКМФ, которое обрабатывает персональные данные клиента на основании статей 47–49 Закона о кредитодателях и посредниках в сфере кредитования и на основании условий обработки персональных данных ТКМФ с целью выполнения требований к ответственному предоставлению займов, оценки платежеспособности клиента (финансовой благонадежности) и заключения договора о рассрочке платежа, а также в целях исполнения возложенной на ТКМФ как кредитодателя обязанности по противодействию отмыванию денег и финансированию терроризма.

- 3.4. Если, исходя из своей оценки рисков, кредитодатель сочтет это необходимым, то для оценивания платежеспособности клиента требуется также представить выписку по счету клиента за последние 6 месяцев, из которой были бы видны его доходы и финансовые обязательства.
- 3.5. На основании собранной информации кредитодатель принимает решение о выдаче клиенту суммы кредита (предложение кредита). Предложение кредита не представляется, если клиент не предоставил в ходатайстве требуемую информацию, или если кредитодатель не получил информацию из независимых источников (например, регистров), или имеются иные обстоятельства, исключающие представление предложения.

#### **4. Заключение и вступление в силу договора купли-продажи с рассрочкой платежа**

- 4.1. Условием заключения договора купли-продажи с рассрочкой платежа является принятие клиентом сделанного ему предложения кредита. В среде самообслуживания клиент может подписать договор купли-продажи с рассрочкой платежа электронно-цифровой подписью. Договор купли-продажи с рассрочкой платежа вступает в силу при передаче товара в соответствии с обстоятельствами, установленными пунктом 5.1 условий, с обратной силой с подписания клиентом договора купли-продажи с рассрочкой платежа.
- 4.2. Подписанный договор можно найти в среде самообслуживания. Договоры, ходатайства и иные документы, связанные с рассрочкой, не выдаются на бумажном носителе.
- 4.3. Заключением договора купли-продажи с рассрочкой платежа клиент соглашается с тем, что кредитодатель может передать заявленные ему персональные данные клиента, а также информацию о заключенных договорах, выписках по операциям, датах возникновения и окончания задолженности и суммах третьим лицам в целях взыскания задолженности.

#### **5. Продажа и передача товара**

- 5.1. Продавец передает клиенту товар в местонахождении продавца или другом оговоренном между клиентом и продавцом месте и в оговоренное время. Вместе с товаром продавец также передает клиенту любые документы, инструкции, сертификаты или другие принадлежности, сопровождающие товар, и при необходимости информирует клиента о надлежащем использовании и/или обслуживании товара. Если продавец дает гарантию на товар, то продавец передает клиенту также документы на гарантию и условия гарантии.

- 5.1.1. В случае если продавец желает передать клиенту товар, купленный с рассрочкой платежа, но клиент по любой причине не забирает у продавца товар в день заключения договора купли-продажи с рассрочкой платежа, соответствующие действия считаются отступлением клиента от договора купли-продажи, в результате чего договор купли-продажи с рассрочкой платежа автоматически становится ничтожным. Данное положение не применяется в отношении товаров, приобретенных через интернет-магазин продавца.
- 5.2. Перечень товаров (данные товара), приобретенных с рассрочкой платежа, и стоимость фиксируются в приложении к договору купли-продажи с рассрочкой платежа после комплектации продавцом товара клиенту. Кредитодатель вправе в одностороннем порядке изменить соответствующее приложение к договору, если после доставки товара клиенту вследствие действий клиента или продавца (прежде всего, но и не только возврат или обмен товара) происходят изменения в окончательном перечне товара.
- 5.3. Если клиент приобретает товар через интернет-магазин продавца, в отношении продажи и передачи товара применяются также условия продажи интернет-магазина соответствующего продавца. В случае противоречий применяются настоящие условия.
- 5.4. С передачей товара клиенту одновременно к клиенту переходит и риск случайного уничтожения и повреждения товара. При приеме товара клиент обязуется убедиться в соответствии товара условиям договора и незамедлительно уведомить продавца, если у товара имеются явные дефекты.
- 5.5. Право собственности на товар переходит от продавца к клиенту после выплаты последнего частичного платежа и уплаты всех сумм, подлежащих уплате на основании договора купли-продажи с рассрочкой платежа (резервация права собственности), за исключением случаев, когда товаром является услуга. Полной уплатой платежей считается поступление сумм на банковский счет кредитодателя.
- 5.6. Касающиеся товара обязательства, следующие из договора купли-продажи с рассрочкой платежа и из закона, исполняет продавец, в том числе в случае несоответствия товара условиям договора, а также вытекающие из гарантии продавца обязанности.
- 5.6.1. Если товар не соответствует условиям договора, клиент обязуется уведомить продавца в течение 2 месяцев после того, как он узнал о несоответствии.
- 5.6.2. Если продавец нарушает договор купли-продажи товара, в том числе если продавец не передал товар клиенту в оговоренное время или товар не соответствует условиям договора, клиент имеет право отказаться от исполнения денежного обязательства перед кредитодателем только после того, как клиент представил неопровержимые доказательства в отношении вышеупомянутого. Несоответствие товара условиям договора доказывает только решение Комиссии по потребительским спорам при Департаменте защиты прав потребителей и технического надзора (далее — Комиссия по потребительским спорам) или суда. Ни в одном из случаев клиент не имеет права производить взаимозачет сумм,

выплачиваемых на основании договора купли-продажи с рассрочкой платежа, со своими требованиями или отказаться от выплаты сумм, подлежащих выплате на основании договора купли-продажи с рассрочкой платежа, до вступления в силу решения Комиссии по потребительским спорам или суда, признающего претензию клиента.

## 6. Выплата кредита

- 6.1. Клиент выплачивает частичные платежи и иные суммы, подлежащие оплате на основании договора о рассрочке, с принадлежащего ему банковского счета, если не оговорено иначе, в соответствии с графиком платежей и/или счетами, выставленными клиенту от кредитодателя. В случае возможных противоречий клиент исходит из выставленного кредитодателем счета. Все выплаченные клиентом кредитодателю суммы отражаются на счете Partner Kuukaart клиента. В случае нескольких договоров кредитодатель вычитает при поступлении любого счета сначала обязательство, ставшее подлежащим взысканию раньше в хронологическом порядке. В случае взаимных денежных обязательств, ставших подлежащими взысканию, кредитодатель вправе произвести взаимозачет своих требований с требованиями клиента. Обязанностью клиента является обеспечить своевременное исполнение всех денежных обязательств в полном объеме.
  - 6.1.1. Клиент обязуется выплачивать частичные платежи и другие суммы на основании договора купли-продажи с рассрочкой платежа также в случае, если товар после передачи клиенту уничтожен, поврежден или утерян, независимо от того, несет ли клиент ответственность за уничтожение, повреждение или утерю товара.
  - 6.1.2. Если в период действия договора купли-продажи с рассрочкой платежа у клиента возникнет спор с продавцом по поводу качества или иного дефекта товара и клиент желает в связи с этим вернуть товар, клиент обязуется оплатить выставленные кредитодателем счета до вступления в силу решения Комиссии по потребительским спорам или суда о признании претензии клиента. В этом случае кредитодатель возвращает клиенту выплаченные им денежные средства на тот же банковский счет, с которого были осуществлены платежи, не позднее чем в течение 10 рабочих дней после представления соответствующего решения Комиссии по потребительским спорам или суда.
- 6.2. Клиент обязуется уплатить кредитодателю плату за пользование суммой кредита. Проценты начисляются на сумму кредита (в соответствии с особыми условиями договора купли-продажи с рассрочкой платежа), они содержатся в частичных платежах и подлежат уплате с даты заключения договора (включительно) до даты уплаты последнего частичного платежа по договору (за исключением).
- 6.3. Частичные платежи считаются оплаченными после их поступления на расчетный счет кредитодателя, указанный кредитодателем в выставленном счете, при условии, что номер ссылки платежа совпадает с указанным в счете.



- 6.4. Клиент имеет право досрочно выплатить кредитодателю сумму кредита частично или полностью, подав кредитодателю соответствующее заявление, форма которого доступна клиенту в самообслуживании. Условием частичной выплаты является то, чтобы остаточная стоимость после осуществления частичной выплаты соответствовала по меньшей мере минимальной сумме кредита, установленной пунктом 3.2 настоящих условий.
- 6.5. После рассмотрения заявления кредитодатель передает клиенту счет на общую сумму частичных платежей, следующих из договора купли-продажи с рассрочкой платежа, по состоянию на момент выплаты и компенсацию за досрочную выплату кредита в фиксированном в прейскуранте кредитодателя размере в случае, если кредитодатель применяет упомянутую компенсацию. Клиент обязуется оплатить выставленный кредитодателем счет в срок. В случае если клиент не оплачивает счет, договор купли-продажи с рассрочкой платежа продолжает действовать на прежних условиях, которые были до подачи заявления клиента.
- 6.6. Досрочная выплата платежей или выплата сумм в большем размере, сделанные без подачи заявления о досрочной выплате кредита, считаются предоплатой или суммой на покрытие любых иных обязательств клиента, имеющихся перед кредитодателем и ставших подлежащими взысканию. В случае если выплаченную в большем размере сумму невозможно считать предоплатой или зачесть в счет иных обязательств, кредитодатель возвращает переплату клиенту в течение 10 рабочих дней на тот же банковский счет, с которого платеж поступил кредитодателю.
- 6.7. В случае поступления платежа меньшего размера, чем указанный в счете частичный платеж, сумма учитывается следующим образом: 1) расходы, произведенные для взыскания долга, ставшего подлежащим взысканию; 2) основная сумма невыплаченного в срок кредита начиная с более ранней задолженности; 3) проценты начиная с более ранней задолженности; 4) пени и иные обязательства начиная с более ранней задолженности.
- 6.8. В случае если клиент задерживает оплату договорных требований, ТКМФ вправе предпринять в отношении клиента следующие шаги:
- 6.8.1. закрыть платежный лимит Partner Kuukaart при его наличии;
  - 6.8.2. применить начиная со второго отправляемого клиенту от ТКМФ уведомления о задолженности плату в размере 5 евро за каждый находящийся в задолженности платеж по договору платежного решения Partner Kuukaart;
  - 6.8.3. обнародовать задолженность клиента в Регистре задолженностей;
  - 6.8.4. передать долговое требование третьим лицам (коллекторскому агентству) с целью взыскания долга;
  - 6.8.5. расторгнуть в одностороннем порядке договор купли-продажи с рассрочкой платежа.

6.9. Задержка с оплатой счетов Partner Kuukaart, прекращение договора купли-продажи с рассрочкой платежа и/или закрытие счета Partner не влияет на действие карты Partner, получение постоянных льгот программы Partner, а также накопление и использование покупательского бонуса.

## **7. Обработка персональных данных и конфиденциальность**

7.1. Обработка персональных данных клиента при заключении договора купли-продажи с рассрочкой платежа и в течение дальнейших деловых отношений происходит в соответствии с политикой конфиденциальности кредитодателя. Кроме того, применяется политика конфиденциальности соответствующего продавца. В случае возможных противоречий применяются условия кредитодателя.

7.2. Кредитодатель и/или продавец имеют право в любое время предоставить информацию о клиенте, условиях договора купли-продажи с рассрочкой платежа и об исполнении договора (в том числе ненадлежащем исполнении) работникам предприятий ТКМ Grupp, которым в связи с их должностными обязанностями необходимо получать соответствующую информацию (прежде всего работникам финансового отдела, юридического отдела и отдела внутреннего контроля), внештатным юридическим консультантам и аудиторам кредитодателя, продавца и/или ТКМ Grupp; очередному держателю регистра задолженностей и лицам, соответствующее право которых на получение информации следует из правовых актов Эстонской Республики.

## **8. Противодействие отмыванию денег и финансированию терроризма**

8.1. Исходя из установленных правовыми актами обязанностей, для противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма кредитодатель имеет право:

8.1.1. запросить данные по поводу самого клиента, а также лица, осуществляющего платежи за него, фактических бенефициаров рассрочки и по поводу должностной деятельности клиента, в т. ч. требовать представления выписки по банковскому счету, если это необходимо вследствие оценки внутренних рисков кредитодателя;

8.1.2. спрашивать о связях клиента и лица, осуществляющего платежи за него;

8.1.3. для выяснения законного происхождения используемых в сделке денег или имущества запросить у клиента данные и документы по поводу отраженных в выписке по счету клиента сделок и по поводу партнера по сделке или связанного со сделкой иного лица. Если клиент не представляет требуемых документов и данных или если на основании представленной информации у кредитодателя возникает сомнение, что дело может обстоять с незаконными сделками, или отмыванием денег, или финансированием терроризма, кредитодатель имеет право отказаться от совершения сделки или вернуть перечисленные средства их отправителю;

8.1.4. для исполнения вытекающих из правовых актов мер бдительности регулярно проверять собранную информацию, в том числе достоверность данных, являющихся основанием идентификации клиента, и требовать от клиента представления соответствующих данных и документов.

8.2. Клиент обязуется представлять кредитодателю указанные в пунктах 8.1.1–8.1.4 данные и документы в течение предоставленного кредитодателем срока. В случае нарушения обязанности, в т. ч. в случае отказа представить данные, или в случае если, несмотря на представленные клиентом пояснения или собранную другим способом информацию, невозможно устранить сомнения, кредитодатель имеет право расторгнуть договор о рассрочке платежа без предварительного предупреждения или дополнительного срока.

## **9. Передача сообщений и разрешение жалоб**

9.1. Сообщения, связанные с договором купли-продажи с рассрочкой платежа, передаются другой стороне по телефону или электронной почте, если из договора купли-продажи с рассрочкой платежа или закона не следует иной обязательной формы. По телефону можно передавать информацию, имеющую только информативное значение. Имеющие правовые последствия сообщения, заявления, жалобы, претензии и т. п. следует передавать другой стороне по электронной почте или в среде самообслуживания с помощью соответствующей формы.

9.2. Информация, переданная по телефону, считается полученной в тот же рабочий день. Информация, отправленная электронным письмом или в среде самообслуживания, считается полученной на следующий рабочий день после дня отправки.

9.3. Стороны обязуются незамедлительно информировать друг друга об изменениях своих контактных данных. До соответствующего сообщения сторона договора вправе исходить из последних известных ей данных.

9.4. Клиент имеет право подать жалобу на действия кредитодателя на адрес электронной почты [info@tkmfinants.ee](mailto:info@tkmfinants.ee). При подаче жалобы клиент обязуется по возможности точно описать обстоятельства жалобы и при возможности добавить соответствующие документы. Жалоба регистрируется принимающей стороной, и клиенту предоставляется обратная связь в течение 15 рабочих дней.

9.5. Жалобы и претензии, следующие из договора купли-продажи товара, разрешает продавец.

9.6. Цель кредитодателя заключается в разрешении всех жалоб и претензий клиентов путем переговоров. В случае если невозможно прийти к соглашению, клиент может обратиться в суд ([www.kohus.ee](http://www.kohus.ee)) или Комиссию по потребительским спорам Департамента защиты прав потребителей и технического надзора ([www.ttja.ee](http://www.ttja.ee)). Судебные споры разрешаются в суде по местонахождению кредитодателя, если не согласовано иное или из правовых актов императивно не следует иное. Соглашение о подсудности действует в том числе также в случае, если после заключения договора купли-продажи с рассрочкой платежа клиент переезжает жить в иностранное государство.

9.7. Надзор за деятельностью кредитодателя осуществляет Финансовая инспекция ([www.fi.ee](http://www.fi.ee)).