

# TELE2 ERAKLIENDI TEENUSTE KASUTAMISE ÜLDTINGIMUSED

Tingimused kehtivad alates **25.07.2018** ja muudavad kehtetuks eelnevad versioonid, tekstilised ja vormilised muudatused tingimustes alates **01.11.2020**. Tõlgime lepinguid ja üldtingimusi erinevatesse keeltesse, kuid peamised on eestikeelsed versioonid. Lepingute täitmisel lähtume Eestis kehtivatest seadustest. Kui seadus vahepeal muutub või mõni lepingu osa muutub kehtetuks, jätkame lepingu täitmist kehtivas osas.

## MILLISED ON DOKUMENDID, MILLEST PEAKSID TEENUSTE KASUTAMISEL LÄHTUMA?

1. Tele2 Privaatsuspoliitika
2. Tele2 ja Sinu vahel sõlmitud sideteenuse leping ja Paketi tingimused
3. Juhendid ja muud tüüptingimused (nt mõistliku kasutamise põhimõtte jt);
4. Tele2 teenuste kasutamise üldtingimused ja hinnakiri.

## 1. KUIDAS SAADA TELE2 KLIENDIKS?

Saad Tele2 kliendiks, sõlmides meiega lepingu esinduses, e-kanalis või telefoni teel. Lepingu sõlmimiseks on vajalik tutvuda ja nõustuda üldtingimustega, esitada vajalikud andmed ning vajadusel ka esindaja nõusolek. Meil on õigus keelduda lepingu sõlmimisest, kui esitad meile valeandmed, kui meil ei ole tehniliselt võimalik Sulle teenust osutada, oled jätnud varasemalt arved tasumata või oled meie usaldust muul viisil kuritarvitanud.

Kui Sul on olemasolev telefoninumber, mida soovid Tele2-s edasi kasutada, siis saad selle mugavalt tuua Tele2 võrku. Saadame Sulle sõnumi, kui kõik on korras ja saad teenust kasutama hakata. Üks asi veel - kui hakkad selle numbriga meie kliendiks, siis pead oma eelneva sideettevõtjaga hüvasti jätma.

Tele2-s sõlmitakse Sinuga tähtjatu leping. See tähendab, et Sul on õigus leping lõpetada ükskõik mis ajal, olenemata põhjusest. Samuti ei rakenda me lahkumisel leppetrahve. Lepinguga seotud seadme eest tasud lahkumisel selle jääkväärtuse. Juhul, kui oled meilt saanud tasuta seadme, mis eeldab tähtjalist lepingut, võid lõpetamisel tasuda jääkväärtuse või soovi korral tagastada seadme ilma täiendavate kuludeta.

## 2. ANDMEKAITSE

Tele2 peab privaatsust, andmete turvalisust ja konfidentsiaalsust väga oluliseks. Sinu sõnumite sisu, vorm, saatmise aeg ja viis on kaitstud ning salajane. Samuti hoiame saladuses andmeid, mis on meile teatavaks saanud teenuste osutamise käigus. Avaldame neid üksnes nõusoleku alusel, välja arvatud juhul, kui seadusest tuleneb andmete avaldamise kohustus. Kogu vajalik teave isikuandmete töötlemise kohta on avaldatud Tele2 [Privaatsuspoliitikas](#).

Kasuta Tele2 poolt pakutavaid Teenuseid turvaliselt ja vajaliku hoolsusega. Saad ka ise väga palju ära teha selleks, et rakendused ja seadmed, mida kasutad, oleksid turvatud. Hoiame teiste isikute eest saladuses seadmete (telefonid, arvutid, WiFi seadmed jms), teenuse või e-keskkondadega seotud PIN-koodid, salasõnad, kasutajatunnused ja paroolid või muu enda identifitseerimiseks kasutatava info (nt ID-kaardi, Smart ID ja Mobiil-ID kasutajatunnused ning paroolid).

Töötleme isikuandmeid lepingu täitmiseks või õigustatud huvi alusel ise või kaasates selleks partnereid, kes on andmete volitatud töötledajad. Sul on igal ajal õigus esitada sellisele töötlemisele vastuväiteid. Töötleme isikuandmeid ilma eraldi nõusolekuta näiteks järgmisteks tegevusteks:

- Isiku tuvastamine;
- Lepinguga seotud arvete ja teadete koostamine ja edastamine;

- Klienditeenindus, rikketeadete vastuvõtmine, kõrvaldamine ja sellest teada andmine;
- Meie poolt pakutava või arveldatava teenuse osutamine, ka toote Sinuni tarnimine või hooldus- ja remonttööde pakkumine;
- lepingute või andmete edastamine nii nagu seaduses ette nähtud (näiteks lepingu täitmise tagamiseks, vaidluste lahendamiseks, rikkumise asjaolude väljaselgitamiseks ja tõendamiseks või muul seadusest tuleneval põhjusel).

Tagamaks lepingus võetud kohustuste täitmise võimekust, on Tele2'l õigus kontrollida Sinu isikuandmed krediitvõimelisuse hindamiseks mõeldud andmebaaside pidajate kaudu. Kui Sa ei ole lepingut täitnud nii nagu selles oleme kokku leppinud, nt lõpetame lepingu seoses võlgnevusega, edastame vajadusel lepinguid ja andmeid kolmandatele isikutele, sh advokaadi-, õigus- ja inkassobüroodele ning ka maksehäire registri pidajale.

Tellides või kasutades meie vahendusel kolmandate osapoolte teenuseid, nõustud, et teenuse osutamiseks on vajalik ka Sinu isikuandmete edastamine neile teenusepakkujatele.

Kui helistad hädaabinumbrile "112", määrame ilma nõusolekuta helistaja asukoha ja muud andmed, mis seadusest tulenevad. Edastame need andmeid seaduse alusel selleks õigustatud isikutele (nt häirekeskusele).

### **3. ARVE**

Tele2 koostab ja edastab Sulle kuu alguses arve eelneva kalendrikuu kohta. Arve koostatakse meie vahel sõlmitud lepingu, täiendavalt tellitud teenuste (*näiteks m-parkimine, tasulised artiklid, Piiramatu Pilv jms ja ka näiteks annetuskõned ja muud samalaadsed teenused*), Sulle vahendatud rändlusteenuste ja Tele2 hinnakirja alusel. Kui muudad oma andmeid ja jääd Tele2 sellest teavitamata, siis edastatud arved kuuluvad siiski tasumisele. Kui kuarvel ei kajastu kõik tarbitud teenused, siis Tele2-l on õigus need Sinuga tulevikus arveldada

Kui Sa ei ole nõus sulle esitatud arvega, siis Sa ei ole kohustatud seda tasuma seni, kuni oleme vaidluse lahendanud. Kui arve vaidlustamine on alusetu, siis on meil õigus küsida viivist 0,05% iga viivitatud päeva eest. Lepingu lõpetamisel jõuab lõpparve Sinuni hiljemalt 3 kuu jooksul.

#### **MIS JUHTUB, KUI SA EI TASU ARVET ÕIGEAESELT?**

Palun tasu arve sellel märgitud tähtajaks. Kui jääd arve tasumata, siis on meil õigus küsida tasumata summalt viivist 0,05 % iga viivitatud päeva eest. Kui Sa ei ole arvet saanud, siis teata meile sellest kuu 10. kuupäevaks. Kui Sul on tekkinud makseraskused, palun anna sellest meile märku, et saaksime leida olukorrale sobiva lahenduse (näiteks vormistada maksegraafik).

Piirame Su teenused, kui oled tasumisega viivitanud üle 14 päeva või ületad krediitlimiiti. Teavitame sind piirangust ette SMS-i ja/või e-kirjaga. Kui tasud arve peale teenuste piiramist, on meil õigus lisada järgmisele arvele piirangu eemaldamisega seotud kulud.

Kui teenus on piiratud üks kuu on meil õigus leping üles öelda. Kui lõpetame võlgnevuse tõttu Sinuga lepingu, loovutame nõude inkassofirmale ja võime edastada teabe võlgnevuse kohta maksehäire registrile. Oled kohustatud hüvitama kõik võlgnevuse sissenõudmisega seotud kulud.

### **4. KAS LEPINGUT SAAB MUUTA?**

Jah, nii Sina kui meie saame lepingut muuta. Kui Soovid oma lepingut muuta, palun anna sellest meile teada või teosta muudatused iseteeninduses. Lepingut muutmisel järgi ka [hinnakirjas](#) avaldatud teenustasusid - näiteks kord kuus on Sulle pakativahetus tasuta.

Tele2 saab muuta lepingut, kui see tuleneb seadusest ja/või esineb mõni järgnev olukord:

- kui vajadus selleks tuleb muudatustest seadustes või kui pärast lepingu sõlmimist muutuvad lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud ja sellega kaasneb Tele2-l lepingu täitmise kulude oluline suurenemine;
- kui vajadus selleks tuleneb valdkonna või teenuste tehnilisest või sisulisest arengust (näiteks lahenduse kasutamisest loobumine, muutmine, uuendamine või asendamine), teenuste kasutamiseks täiendavate või paremate võimaluste loomisest või vajadusest täpsustada teenuste osutamise või kasutamisega seonduvat;
- kui vajadus selleks tuleneb õigusaktidest, järelevalve- või kohtupraktikast.
- Tele2 võib muuta hinnakirja, kui hinnakirjas olevad tasud ja tingimused on nende kehtestamise ajaga võrreldes muutunud. Hinnad võivad muutuda tarbijahinnaindeksi, tööjõu- või muude sisendkulude, teenuse ulatuse, -parameetrite või muu sarnase muutumisega.

Tele2 teatab Sulle muudatusest ette 1 kuu enne nende jõustumist, et saaksid otsustada, kas soovid ka edaspidi Tele2 teenuseid kasutada. Muudatustest teavitame Sind arve või e-kirja teel (e-posti puudumisel toimetame teavituse Sinuni posti teel). Kui oled kõnekaardi kasutaja, teavitame Sind muudatusest SMS-iga ja teatega Tele2 kodulehel.

Kui sa ei soovi muudetud tingimustel jätkata Tele2 teenuste kasutamist, tasud lahkumisel tarbitud teenuste eest. Kui muutunud tingimused on sobivad, siis ei pea sellest eraldi teada andma- muudatused jõustuvad automaatselt.

## **5. TEATED**

Kui Sinu lepinguga seotud kontaktandmed muutuvad, siis teavita sellest ka Tele2-te. Seni kuni meid ei ole teavitatud muudatustest, eeldame, et Sinu kontaktid on kehtivad ja Sulle saadetud teated on kätte saadud.

Sinu jaoks vajalikud Tele2 kontaktid on olemas [siin](#).

### **SA EI OLE RAHUL SULLE OSUTATUD TEENUSTEGA.**

Me anname endast iga päev parima, et saaksid piiramatult nautida Sulle osutatavaid teenuseid. Kui Sa aga ei ole rahul meie teenustega või meilt ostetud kaubal esineb puudus, vastutame selle eest 2 aastat alates päevast, mil kaup Sinuni jõudis või teenust osutati. Puuduse korral esita kaebus selle avastamisel koheselt või hiljemalt kahe kuu jooksul Sulle sobival viisil. Vastame Sinu pöördumisele samadele kontaktidele ja samal viisil hiljemalt 15 päeva jooksul.

Seadmetega seotud probleemide lahendamiseks palume Sul säilitada ostudokumendid (arve, leping jne), mis tõendavad, et kaup on ostetud Tele2-st.

Kui leiad, et oleme rikkunud lepingut on Sul õigus enda kaitseks tugineda seadusele - öelda leping üles, nõuda kohustuse täitmist, taganeda lepingust, nõuda viivist. Meie soov on Sinuga erimeelsused lahendada. Kui me aga omavahel kokkuleppele ei jõua on Sul õigus pöörduda Tarbijavaidluste komisjoni või kohtusse.

### **RIKKEST TEATAMINE.**

Kui Sinu telefonist kaob ootamatult internet, Sinu kõned katkevad või esineb muu tehniline rike, siis palun anna meile sellest koheselt teada!

Võtame vastu rikketeated Tele2 infotelefoni 6 866 866 kaudu (*kuid saad meiega kiiresti ühendust võtta ka Tele2 sotsiaalmeedias või kodulehe vestlusaknas*) ja kõrvaldame Tele2 sidevõrgu rikke ühe tööpäeva jooksul pärast sellest teadasaamist (kui tegemist ei ole vääramatu jõu olukorraga).

Suuremahulistest Tele2 sidevõrgu riketest või Tele2-le teadaolevatest tehnilistest häiretest teatame kodulehe kaudu, samuti ajakirjanduse ja sotsiaalmeedia vahendusel. Sidevõrgu plaanilistest hooldus- ja remonttöödest teavitame Sind ette võimaluse korral 5 tööpäeva.

Kui teenuse kasutamine on häiritud meist tulenevalt põhjusel (mitte vääramatust jõust tingitud), kompenseerime Sinu avalduse alusel Sulle kuutasu ajal, mil teenuste kasutamine ei olnud võimalik.

## **6. ÕIGUSED JA KOHUSTUSED**

### **SUL ON TEENUSTE KASUTAMISEL JÄRGMISED ÕIGUSED:**

Sul on õigus kasutada meie poolt pakutavaid teenuseid nii nagu oleme selles lepinguga kokku leppinud. Samuti on sul õigus igal ajal leping meiega lõpetada. Soovi korral on Sul võimalik taotleda meilt Sulle pakutavate teenuste piiramist. Kui Sulle pakutavad teenused ei vasta kokkulepitule on Sul õigus tugineda ka seadusele.

Hädaabinumbrile „112“ helistamine on alati tasuta. 112 saab helistada ka siis, kui telefonis ei ole SIM-kaarti. Inimesed, kellel ei ole võimalik teha harilikku hädaabikõnet, saavad kasutada tasuta hädaabisõnumi [SMS-112](#) teenust. Hädaabinumbrile SMS-ide saatmiseks tuleb luua kasutajakonto internetis.

Erivajaduse korral oleme valmis Sulle pakkuma lepingueelset teavet ja lepingu lühikokkuvõtet Sulle sobivas formaadis.

### **SUL ON TEENUSTE KASUTAMISEL JÄRGMISED KOHUSTUSED:**

Teenuste kasutamisel jälgi krediidilimiiti ja teosta vajadusel ettemakseid- kontrolli limiiti alati enne välismaale minekut, et vältida teenuste piiramist. Krediidilimiidi muutmine iseteeninduses on tasuta.

Olukorras, kus Su telefon või SIM kaart on varastatud või kadunud, teavita edasise kahju ära hoidmiseks viivitamatult Tele2-e, et saaksime teenused peatada. Kiire reageerimine on oluline, sest kasutatud teenuste eest tuleb tasuda seni, kuni oled meid intsidendist teavitanud ning oleme saanud Su teenused piirata.

### **MIS ON KEELATUD?**

Eeldame, et kasutad teenuseid vastavalt lepingus kokkulepitule. Meie teenuseid on keelatud kasutada lepingu, seaduste või heade tavadega vastuolus olevate tegevuste toimepanemiseks, nende propageerimiseks, kaasaaitamiseks või toimepanemise võimaldamiseks. Eeltoodud tegevusi peame oluliseks lepingurikkumiseks, mille korral piirame sideteenused ja kohustame Sind tekitatud kahjud hüvitama. Sellistest tegevusteks võivad olla näiteks järgmised olukorrad:

- Tele2 või teiste sidevõrkude töö häirimine rikkis või muudetud terminalseadme ühendamise. Samuti sidevõrgu või sellega ühendatud seadmete funktsionaalsuse häirimine või piiramine arvutiviiruste, programmide või muu vastava tarkvara kasutamisega, levitamisega või ohu tekitamisega
- Ilma Tele2 nõusolekuta meie teenuste kolmandatele isikutele osutamine (müümine, vahendamine, kättesaadavaks tegemine). See on ka kõne/internetiteenuse pakkumine või

vahendamine ärilisel eesmärgil kasutades selleks Tele2 sidevõrku või SIM-kaarti. Eeltoodu tuvastamisel me ei käsitle sind tarbijana. Lisaks kahju hüvitamisele oled kohustatud meile tasuma leppetrahvi kuni 3200 eurot ja rikkumise viivitamatult lõpetama;

- Masskõnede ja/või SMS-ide kunstlik tekitamine ( ka M2M suhtlus) eesmärgiga toime panna (või sellele kaasa aidata või võimaldada) kelmus või sellise tegevusega Tele2 või teiste sidevõrkude töö häirimine. Samuti tasuta või tasuliste numbrite kuritarvitamine eeltoodud eesmärgil.
- Andmete või materjalide töötlemine, mis tekitavad serveritele või sidevõrgule tavapärasega võrreldes järsu koormuse tõusu, näiteks ahelkirjade, püramiidskeemide ja pakkumiste saatmine mille edastamine toimub automaatselt.
- Helistaja ja/või SMS saatja numbri, isiku või seadme IMEI omavoliline muutmine eesmärgiga toime panna pettus, kelmus või muu ebaseaduslik tegevus.

Ülaltoodud list ei ole ammendav. Monitoorime oma sidevõrgu tööd pidevalt ning hindame igat juhtumit eraldi.

#### **TELE2 ÕIGUSED TEENUSTE OSUTAMISEL:**

Tele2-l on õigus sulgeda IMEI koodi blokeerimise teel ette teatamata seadmed, mis on varastatud, kadunud või muudetud viisil, mis häirivad sidevõrgu tööd ja/või on muul põhjusel vastuolus tingimuste või seadustega.

Meil on õigus piirata sideteenuseid vastavalt seadusele või teenuse kasutamise tingimustes toodule. Piirangu põhjuste kõrvaldamisel on Tele2-l õigus nõuda teenuse kasutamise võimaluse taastamiseks tehtud kulude hüvitamist. Kui teenus on piiratud Sinust tulenevalt kauem kui üks kuu, on Tele2-l õigus öelda leping ilma eelneva etteteatamiseta üles.

Jätame endale õiguse piirata teenuste osutamist, kui see on vajalik sidevõrgu seadme paigaldamiseks, hooldamiseks või vahetamiseks.

#### **TELE2 KOHUSTUSED TEENUSTE OSUTAMISEL:**

Info Tele2 poolt osutatavate teenuste kvaliteedi kohta on avaldatud meie [kodulehel](#). Tahame pakkuda Sulle parimat teenust – seepärast tagame selle kvaliteedi ning osutame Sulle teenuseid nii nagu oleme kokku leppinud. Meie kohustus on tagada sidevõrgu turvalisus ning vältida võrgu täis- või ülekoormust.

## **7. VASTUTUS**

Meile on hea meel, et Sa oled meie klient. Nagu iga koostöö puhul, on oluline mõista, et mõlemad pooled vastutavad kohustuste täitmise eest, välja arvatud kui rikkumine on vabandatav vääramatu jõu tõttu. Vääramatu jõud on olukord, mis on ettenägematu - näiteks tulekahju, loodusõnnetus või loodusnähtus, sõda, elektrikatkestus ja häired elektrivarustuses, streik, sidekaablite ja seadmete rikkumine kolmandate isikute poolt, rikked kolmandatele isikutele kuuluvates sidevõrkudes või sideliinides või muu meie tahtest sõltumatud asjaolu, mis muudavad võimatuks lepingust tulenevate kohustuste täitmise.

Vastutad meie vahel sõlmitud lepingust tulenevalt enda lepinguliste kohustuste täitmise eest isiklikult.

Kui meie rikume Sinuga sõlmitud lepingut, on Sul õigus nõuda Sulle rikkumisega tekitatud otsese kahju hüvitamist. Kui kahju tekib vääramatust jõust, palun võta ka ise edaspidiseks tarvitusele meetmed, mis aitavad kahju ära hoida või selle tekkimist vähendada. Me ei hüvitata katkenud äritegevusega seotud kulu või kasumi vähenemist või muid äritegevusega seonduvaid kahjusid.