

## ÜLDTINGIMUSED

### Teenusnumbril põhinev kõneteenus

#### 1 EESMÄRK

- 1.1 Tele2 vahendab Lepingus sätestatud tingimustel Teenusepakkuja teenust Tele2 sidevõrgus, mille tulemusena saab Teenusepakkuja osutada Tele2 juriidilisest või füüsilisest isikust lõppklientidele (edaspidi Klient) Teenusnumbril põhinevat kõneteenust (edaspidi Kõneteenus), kas tasuta, tava- või eritariifiga.

#### 2 TEENUSE OSUTAMINE

- 2.1 Kõneteenus on Klientide jaoks avatud ja kättesaadav 24 (kakskümmend neli) tundi ööpäevas ja 7 (seitse) päeva nädalas.
- 2.2 Kasutatud Kõneteenuse tasu (edaspidi lõppkasutaja triif) kajastub Tele2 poolt Klientidele edastatavatel arvetel. Lõppkasutajate tariif on määratud kindlaks Lepingus. Lõppkasutajate tariifile lisandub käibemaks seaduses toodud määras. Käibemaksu muudatuse korral rakendab Tele2 Klientidele automaatselt uut käibemaksumäära ning antud muudatuse kohta Lepingus lisa ei sõlmita.
- 2.3 Teenusnumbrile helistatud kõned suunatakse vajadusel Teenusepakkuja poolt määratud ja Lepingus fikseeritud alusnumbrile.
- 2.4 Tele2 ei taga kõneteenuse toimimist teise sideoperaatori (sh välisoperaator) võrgus.
- 2.5 Pooled registreerivad kõik teenuse osutamisel tekkinud häired ja informeerivad sellest teineteist. Registreeritud andmed on aluseks Klientide pretensioonide käsitlemisel ja vajadusel arvete korrigeerimiseks

#### 3 KÕNETEENUSE PEATAMINE

- 3.1 Kui Teenusepakkuja poolt kasutatavad seadmed või muud tugisüsteemid, mille vahendusel Teenusepakkuja on Tele2 sidevõrguga ühendatud, põhjustavad sidevõrgu ja/või Tele2 seadmete või muude tugisüsteemide töös häireid või rikkeid, teavitab Tele2 sellest Teenusepakkuja kontaktisikut. Kui Teenusepakkuja ei paranda viga omal kulul 3 (kolme) tööpäeva jooksul (Poolte kokkuleppel määratakse hilisem tähtaeg) peale Tele2-lt vastava teate saamist, on Tele2-l õigus peatada Teenusepakkujale Kõneteenuse vahendamine. Eelnimetatud vea parandamise tähtaeg kehtib ka Teenusepakkuja enda poolt avastatud häire või rikke likvideerimisel.
- 3.2 Tele2-l õigus koheselt peatada Kõneteenuse vahendamine, kui:
- Teenusepakkuja seadmete või tugisüsteemide poolt sidevõrgule ja/või Tele2 seadmetele või muudele tugisüsteemidele põhjustatud häired või rikked on nende toimimise seisukohalt kriitilised;
  - Teenusepakkuja osutab ja/või kasutab Kõneteenust viisil, mis ei ole vastavuses Lepingus ja/või Tele2 teenuste kasutamise tingimuste ja/või Eesti Vabariigis kehtivate õigusaktidega;
  - Tele2 seadmetes ja tugisüsteemides, mis on loodud Kõneteenuse kestvaks ja järjepidevaks vahendamiseks, esineb kriitilise iseloomuga häire või rike;
  - Teenusepakkuja ei ole tähtaegselt tasunud talle esitatud arveid.
- 3.3 Kõneteenuse vahendamise peatamise korral Lepingus kehtivus ega Tele2 õigus kuu- jt Lepingus määratletud tasudele ei peatu.

#### 4 TEENUSEPAKKUJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

##### Teenusepakkujal on õigus:

- 4.1 teha muudatusi oma Kõneteenuse tehnilises teostuses eeldusel, et muudatused ei häiri Kliente ega põhjusta häireid Tele2 sidevõrgu, seadmete ja tugisüsteemide töös;
- 4.2 Kõneteenust muuta ja/või edasi arendada teavitades sellest Tele2-e vähemalt 1 (üks) kuu ette;

- 4.3 ühepoolselt muuta lõppkasutaja tariifi, teatades sellest Tele2-le vähemalt 1 (üks) kuu ette ja allkirjastades Lepingu muudatuse. Muudatused jõustuvad peale Teenuspakkuja poolset allkirjastatud lisa kättesaamist Tele2 poolt hiljemalt 1 (ühele) kuule järgneval reedel, v.a. kui Pooled on kokku leppinud teisiti;
- 4.4 müüa ja turustada Kõneteenust, mis on kirjeldatud Lepingus enda nimel, oma kaubamärkide ja/või kaubanimedega või samasse gruppi kuuluvate ettevõtete kaubamärkide ja/või kaubanimedega;
- 4.5 kirjalikul kokkuleppel kasutada Kõneteenuse osutamisel Tele2 kaubamärke.

#### **Teenusepakkuja on kohustatud:**

- 4.6 Tele2 soovil esitama 1 (ühe) nädala jooksul kirjalikus vormis Kõneteenuse kasutamise prognoosi;
- 4.7 tagama piisavate tehnoloogiliste ja rahaliste vahendite olemasolu Kõneteenuse korrektseks haldamiseks ning turustamiseks;
- 4.8 tagama, et kasutatavad seadmed ja tugisüsteemid on töökorras ning vastavad kehtivatele nõuetele ega põhjusta häireid Tele2 sidevõrgu või muude Tele2 seadmete ja tugisüsteemide töös;
- 4.9 kirjalikult informeerima Tele2-e kontaktisikut vähemalt 1 (üks) kuu enne Kõneteenuse osutamiseks kasutatavates seadmetes või tugisüsteemides muudatuste tegemist, mis võivad põhjustada muudatuste tegemise vajaduse Tele2 seadmetes või tugisüsteemides;
- 4.10 tagama osutatava Kõneteenuse sisu ja vormi ning muu teenusega seotud teabe vastavuse Eesti Vabariigis kehtivatele õigusaktidele ning omama kõiki õigusi, litsentse ning lube, mis on vajalikud Kõneteenuse osutamiseks, haldamiseks ja levitamiseks (sh autoritasud, vms);
- 4.11 teavitama Teenusnumbrile helistajat Teenusnumbrile helistamise tariifist ja osutatava teenuse sisust seaduses sätestatud viisil;
- 4.12 teavitama Kliendi tema klienditeeninduse kontaktandmetest ning tagama Kliendile Teenusepakkuja kättesaadavuse;
- 4.13 mitte häirima Kõneteenuse osutamisel (sh seadmete ja tugisüsteemide kasutamisega) teisi kliente, kes kasutavad sideteenuseid;
- 4.14 Tele2 poolt edastatavaid Sideteenuseid mitte edasi müüma ega neid muul moel kasutada andma kolmandatele isikutele;
- 4.15 mitte loovutama Kõneteenust ja/või Teenusnumbrit, selle mistahes osa või sellega seotud õigust või kohustust kolmandatele isikutele ilma Tele2 eelneva kirjaliku nõusolekuta;
- 4.16 tegema koostööd Kõneteenuse osutamisel tekkinud probleemide lahendamisel Tele2-ga.

## **5 TELE2 ÕIGUSED JA KOHUSTUSED**

#### **Tele2-l on õigus:**

- 5.1 avaldada informatsiooni Teenusepakkuja ja tema poolt osutatava Kõneteenuse kohta;
- 5.2 mitte muuta Tele2 seadmeid ja/või tugisüsteeme Teenusepakkuja soovil, kui sellega kaasneb Tele2-le kulu;
- 5.3 ühepoolselt muuta Lepingus toodud fikseeritud kuutasusid, mis on seotud Teenuse osutamisega, teavitades sellest Teenusepakkujat ette vähemasti 1 (üks) kuu enne muudatuste jõustumist. Kui Teenusepakkuja kavandatavate hinnamuudatustega ei nõustu, on tal õigus Leping enne muudatuste jõustumist üles öelda. Kui Teenusepakkuja ei ütle üles Lepingut enne muudatuste jõustumist, loetakse, et ta on muudatustega nõustunud ega oma sellega seoses Tele2 vastu pretensioone.

#### **Tele2 on kohustatud:**

- 5.4 võimaldama Klientidel kasutada Kõneteenust vastavuses Lepinguga;
- 5.5 tagama Teenusnumbri toimimise Tele2 sidevõrgus;
- 5.6 tagama Kliendile Sideteenuste osutamise kvaliteediga, mis vastab Eesti Vabariigis kehtivatele nõuetele;
- 5.7 kõrvaldama Tele2 sidevõrgu rikke mõistliku aja jooksul pärast rikkest teadasaamist;
- 5.8 tegema koostööd Kõneteenuse osutamisel tekkinud probleemide lahendamisel Teenusepakkujaga.

## **6 KONFIDENTSIAALSUS**

Juhul, kui seda ei nõua rakendatav seadusandlus, kohustuvad Lepingu Pooled mitte avaldama kolmandatele isikutele Lepinguga ja selle lisade sisu (välja arvatud Lepingus toodud Teenusnumbrid ja Kõneteenuse hinnad Klientidele) ilma teise Poole eelneva kirjaliku nõusolekuta ning mitte kasutama seda viisil, mis võiks kahjustada teise Poole huve. Mainitud kohustus kehtib ka pärast Lepinguga lõpetamist.

## **7 VASTUTUS**

- 7.1 Lepinguliste kohustuste mittetäitmise või mittenõuetekohase täitmise eest kannavad käesoleva Lepinguga Pooled vastutust Eesti Vabariigi õigusaktidega ja käesolevas Lepingus sätestatud korras, sealhulgas isikute tegevuse eest, keda nad kasutavad oma õiguste teostamisel ja kohustuste täitmisel või kellel nad lubavad seda teha.
- 7.2 Pooled vastutavad üksnes tahtlikult või raske hooletuse tõttu teisele Poolele tekitatud otsese varalise kahju eest (sh riiklikud sanktsioonid). Saamata jäänud tulu, katkenud äritegevusega seotud kulu või kasumi vähenemine, äriühingu osa või aktsia või ettevõtte väärtuse vähenemine või muu sarnane kahju hüvitamisele ei kuulu.
- 7.3 Tele2 ei vastuta seadmete töös esinevate häirete eest, mis on seotud tehnilise lahenduse nende osadega (nt teiste operaatorite sidevõrgud, kehtivatele nõuetele mittevastava seadme või tugisüsteemide kasutamine), mis ei ole Tele2 kontrolli all. Tele2 ei vastuta sidevõrgu hooajalisest ülekoormusest (nt aastavahetus, jõulud vms olukord) tingitud häirete eest.
- 7.4 Tele2-l on nõuda Teenusepakkujalt leppetrahvi kuni 2000 (kaks tuhat) euro tasumist iga üksiku Lepinguga rikkumise kohta.
- 7.5 Pool ei vastuta oma Lepingust või õigusaktist tuleneva kohustuse rikkumise eest, kui Pool rikkus kohustust vääramatu jõu tõttu. Vääramatu jõu all mõeldakse mistahes ettenägematut asjaolu või sündmust, mille üle Poolel puudub kontroll ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud Poolelt oodata, et ta selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või tagajärje ületaks. Juhul, kui loetletud asjaolud kestavad kauem kui 30 (kolmkümmend) kalendripäeva, on Pooltel õigus Lepinguga lõpetada, teatades sellest teisele Poolele ette vähemalt 5 (viis) tööpäeva.
- 7.6 Pooled peavad oma lepinguliste kohustuste täitmist jätkama niipea, kui vääramatu jõu tegurid on kõrvaldatud.

## **8 LEPINGU TÄHTAEG, MUUTMINE JA LÕPETAMINE**

- 8.1 Leping jõustub poolte poolt allkirjutamise kuupäevast. Lepinguga tähtaeg on sätestatud Lepingus.
- 8.2 Poolte kokkuleppel on võimalik leping lõpetada igal ajal vastavalt Poolte kokkuleppele.
- 8.3 Mõlemal Poolel on õigus ühepoolselt Lepinguga lõpetada 1 (ühe) kuulise kirjaliku etteteatamisega.
- 8.4 Pooltel on õigus lepingu mõjuval põhjusel etteteatamistähtaega järgimata üles öelda, kui teine Pool rikub Lepingut või kui ülesütlevalt Poolelt ei või kõiki asjaolusid ja mõlemapoolset huvi arvestades mõistlikult nõuda Lepinguga jätkamist etteteatamistähtaja lõppemiseni.
- 8.5 Tele2-l on õigus Lepinguga üles öelda etteteatamistähtaega järgimata ja ilma hüvitiseta:
- (a) kui Teenusepakkuja tegevuse tulemusel on saanud Kliendikaebused teenuse osas, mis on Kõneteenusega seotud (näiteks Klienti ei ole teavitatud kõne maksumusest korrapärasel viisil või Kõneteenus on seotud teenusega, mida ei pakuta heas usus, millel on ebaausa kauplemisvõtte tunnused või mis ei ole eetilise) või muul juhul, kui Tele2-l on alust arvata, et Kliendile teenuse pakkumine ei toimu õiguspäraselt.
  - (b) kui Teenusepakkuja või temaga seotud isik on sanktsioonide või muude keeldude sihtmärk, mille on vastu võtnud USA, ÜRO, EL (või selle liikmesriik) ja/või muu riigi valitsusasutus. Või kui Teenusepakkuja või temaga seotud isik tegutseb otseselt või kaudselt sanktsioneeritud isiku nimel või kui Teenuse osutamine või lepingu täitmine võib tuua kaasa sanktsiooni Tele2-le.

- 8.6 Hoolimata Lepingu lõpetamisest on Pool kohustatud tasuma kokkulepitud maksed ja täitma muud kohustused, mis on tekkinud Lepingu kehtivuse ajal.
- 8.7 Lepingu tingimusi (v.a. käesolevad Üldtingimused) võib muuta Poolte vastastikusel kirjalikul kokkuleppel, mis vormistatakse Lepingu lisana. Pool teatab soovist Lepingut muuta teisele Poolele ette vähemalt 30 (kolmkümmend) kalendripäeva.
- 8.8 Tele2-l on õigus käesolevaid Üldtingimusi igal ajal ühepoolselt muuta. Üldtingimuste kõige värskem versioon on alati avaldatud Tele2 kodulehel. Lisaks teavitab Tele2 Teenusepakkujat kirjalikult Üldtingimuste olulistest muudatusest.