

## ELISA KREDIIDIPÕHIMÕTTED

Elisa Eesti AS (edaspidi **Elisa**) lähtub mobiilsideteenuste ja koduteenuste osutamisel ning seadmete müügil alljärgnevates krediitpõhimõtetest.

Kliendi krediitvõimelisuse hindamine on vajalik usaldusliku kliendisuhte tagamiseks ning Elisa kui vastutustundliku ettevõtja poolt hoolsuskohustuse täitmiseks. Kaitsmaks Elisat ja kliente võimaliku krediitkahju eest Elisa hindab klientide krediitvõimekust koostades krediitprofiile ning kehtestab põhimõtetest nimetatud teenuste tarbimisele ja seadmete ostmisele krediitlimiidid.

### 1. Elisa mobiilsideteenuse krediitlimiit

1.1. **Mobiilsideteenuse krediitlimiit** on Elisa poolt kliendi suhtes kehtestatud rahaline piirsumma, mille ületamisel võib Elisa nõuda ettemaksu tasumist või piirata kliendile mobiilsideteenuste osutamist. Krediitlimiidi hulka loetakse jooksva perioodil Elisa arveldussüsteemis kirjendatud teenused.

**Välismaal tehtud ja vastuvõetud kõned võivad jõuda Elisasse hilinemisega – seega ei pruugi välismaal tarbitud mobiilsideteenused krediitlimiidi sisse jõuda õigeaegselt.**

Mobiilsideteenuse krediitlimiidi alamlimiidid on:

- M-kommerts krediitlimiit
- Roamingu krediitlimiit

Elisa on kehtestanud **uuele** kliendile vaikimisi järgmised krediitlimiidid:

- Eraklient krediitlimiit summas 55 €
- Äriklient krediitlimiit summas 110 €

**Juhime tähelepanu, et krediitlimiidi puhul ei ole tegemist limiiditeenusega ja mobiilsideteenuste tarbimise eest esitatav arve võib kujuneda suuremaks kui on seatud krediitlimiit.**

**Krediitlimiidist sõltumata on klient kohustatud tasuma kõigi enda poolt tarbitud mobiilsideteenuste eest täies ulatuses.**

#### 1.1.1. Mobiilsideteenuse krediitlimiidi suurendamine

Juhul, kui klient vajab suuremat krediitlimiiti on kliendil võimalik krediitlimiidi suurendamist taotleda. Krediitlimiidi suurendamise taotlemiseks tuleb esitada vastav sooviavaldus teenindajale liitumislepingu sõlmimisel või pöörduda Elisa klienditeeninduse poole.

Taotluse tuleb märkida, kui suur on soovitud krediitlimiit.

Elisa krediitihaldus otsustab krediitlimiidi suurendamise või vähendamise, võttes arvesse kliendi krediitprofiili (vt punkt 4.1. ja 5.2.) ning saadab vastuse kliendile sõnumi teel kliendi poolt liitumislepingus määratud kontaktnumbrile.

Juhul, kui klient on Elisa mobiilsideteenuseid kasutanud 6 kuud, suurendatakse kliendi krediitlimiiti dunaamiliselt, võttes arvesse kliendi varasemate arvete suurust.

**Näiteks** juhul, kui kliendi viimase kuue kuu suurim arve oli 100 €, siis uus krediitlimiit kehtestatakse 200 €.

Krediitlimiiti jälgib kliendarveldussüsteem ja kõik limiidiga seotud tegevused on automatiseeritud.

### 1.1.2. **Mobiilsideteenuse krediidilimiidi täitumine**

Juhul, kui klient on temale kehtestatud mobiilsideteenuse krediidilimiidist kasutanud 75% saadab Elisa kliendi poolt kasutatavale mobiilinumbrile ja kontaktnumbrile sõnumi, kus annab teada peagi rakenduvast mobiilsideteenuse piirangust.

Juhul, kui klient on krediidilimiidist kasutanud 100% saadab Elisa kliendile täiendava sõnumi sideteenuste osutamise piiramise kohta.

Mobiilsideteenuse krediidilimiidi täitumisel piiratakse väljuvate kõnede suund ning andmesidekasutus. Klient saab endiselt vastata sissetulevatele kõnedele ja helistada hädaabinumbritele. NB! Välismaal olles ei saa vastata ka sissetulevatele kõnedele.

Kliendil säilib võimalus kasutada Mobiil-ID WiFi levialas nii siseriiklikult kui välismaal olles.

Juhul, kui klient soovib mobiilsideteenuste kasutamist jätkata peab klient tasuma Elisale ettemaksu eelmise kalendrikuu võlgnevuse ja/või jooksva kuu tarbimise ulatuses. Ettemaksu laekumisel eemaldab arveldussüsteem piirangu automaatselt.

### 1.2. **M-kommerts** krediidilimiit

M-kommerts osas kehtib kliendile (telefoninumbripõhine) krediidilimiit summas 300 €.

M-kommerts krediidilimiit kehtib üldsummas teenustele ID-Pilet, M-Loto, M-makse, Google play ja kõnekaardi laadimisele.

M-kommerts krediidilimiit ei hõlma M-parkimist, mobiilimakse 1214\*... teenuse kasutamist.

### 1.3. **Roaming andmeside krediidilimiit**

*Roaming* andmeside krediidilimiidi sisse arvestatakse kogu *roaming'us* kasutatav mobiilne andmesidemaht mahupõhise arvelduse puhul.

Vaikimisi on igal liidesel ehk mobiilinumbril kalendrikuine *roamingu* krediidilimiit summas 60 €.

#### 1.3.1. **Roaming krediidilimiidi suurendamine**

*Roaming* andmeside krediidilimiiti saad muuta Elisa iseteeninduses („Teenused ja seaded“ -> „Vali mobiilnumber“ -> „Numbriseaded“ -> „Mahupõhise interneti kuulimisi välismaal viibides“). Valikus on 30/60/120/240/500/1000 € sammud.

Limiiti saad suurendada valitud summa võrra piiramatult arv kordi.

**Pane tähele! Kui soovid *roamingu* krediidilimiiti tõsta, pead esitama taotluse mobiilsideteenuse krediidilimiidi tõstmiseks.**

#### 1.3.2. **Roaming krediidilimiidi täitumine**

Juhul, kui mobiilse andmeside krediidilimiidist on ära kasutatud 70%, saadab Elisa kliendi poolt kasutatavale mobiilinumbrile ja kontaktnumbrile sõnumi, kus annab teada peagi rakenduvast mobiilse andmeside piirangust.

Juhul, kui krediidilimiidist on ära kasutatud 100%, saadab Elisa kliendile täiendava sõnumi mobiilse andmeside piiramisest *roaming'us* kuni kalendrikuu lõpuni.

Kõnealusel SMSis on antud ka juhised, kuidas limiiti 60 € võrra suurendada. **Näidis SMS:** 37256XXXXXX on lubatud *roamingu* andmesidemahu ära kasutanud. Limiidi suurendamiseks saada numbrile 3726320320 sõnum numbriga 37256XXXXXX. Sinu Elisa.

Uue kalendrikuu alguspäevast uuendatakse krediidilimiiti ja *roaming* andmesidekasutus on taas võimalik.

Sõnumeid krediidilimiidi täitumise kohta saad tellida mitmele seadmele:

Iga mobiilset internetti kasutava seadme jaoks on võimalus lisada kuni kaks mobiilinumbrit, millele krediitlimiidi täitumisel sõnumid saadetakse.

*Roaming'u* andmesidelimiite puudutavaid seadistusi saad muuta Elisa iseteeninduses: „Teenused ja seaded” -> „Vali mobiilnumber” -> „Muuda seadeid” -> „Mahupõhise interneti kuulimist välismaal viibides”.

**Näiteks** saad oma mobiiltelefonile tellida teavituse tahvelarvutis kasutatava mobiilse interneti andmesidelimiitide täitumisest. Selleks ava Elisa iseteenindus, vali oma iPadis oleva SIM-kaardi konto juurest “Numbri seaded ja seejärel “Mahupõhise interneti kuulimist välismaal viibides” ning sisesta teavitussõnumite valikus oma mobiiltelefoni number. Edaspidi saabuvad teavitused tahvelarvutis kasutatud andmesidelimiitide täitumise kohta otse mobiiltelefoni – lisaks saad oma mobiiltelefoni kaudu tellida täiendavat mobiilse interneti mahtu oma tahvelarvuti jaoks.

Uue krediitlimiidi suuruse tellimiseks pole sul vaja teha muud, kui saata oma iPadiga seotud telefonist sõnum Elisa andmesidelimiidi teenusnumbril +372 632 0320; sõnumi sisuks kirjuta oma iPadis oleva SIM-kaardi mobiilnumber kujul 372 XXXX XXXX (näiteks 372 5612 3123).

Täiendava teavituse numbrit saad lisada ka ilma krediitlimiidi suurendamise õigusega. Sellisel juhul lisa number ja märgi see aktiivseks Elisa iseteeninduses kategooria „Teenused ja Seadmed“ alamkategoorias „Numbri seaded“ rubriigis „Limiidi täitumisel SMS teavituse saajad“.

## **2. Elisa koduteenuste krediitlimiit**

### **2.1. Videolaenutuse krediitlimiit**

**Videolaenutuse krediitlimiit** on Elisa poolt kliendi suhtes kehtestatud rahaline piirsumma, mille ületamisel võib Elisa nõuda ettemaksu tasumist või piirata kliendile koduteenuste osutamist. Krediitlimiidi hulka loetakse jooksva perioodil Elisa arveldussüsteemis kirjendatud teenused.

Elisa on kehtestanud **uuele** kliendile vaikimisi järgneva krediitlimiidi:

- Videolaenutuse krediitlimiit summas **50.00 €**

**Juhime tähelepanu, et krediitlimiidi puhul ei ole tegemist limiiditeenusega ja tarbimise eest esitatav arve võib kujuneda suuremaks kui on seatud krediitlimiit.**

**Krediitlimiidist sõltumata on klient kohustatud tasuma kõigi enda poolt tarbitud teenuste eest täies ulatuses.**

#### **2.1.1. Videolaenutuse krediitlimiidi suurendamine**

Juhul, kui klient vajab suuremat krediitlimiiti on kliendil võimalik krediitlimiidi suurendamist taotleda. Krediitlimiidi suurendamise taotlemiseks tuleb esitada vastav sooviavaldus teenindajale liitumislepingu sõlmimisel või pöörduda Elisa klienditeeninduse poole.

Taotlusse tuleb märkida, kui suur on soovitud krediitlimiit.

Elisa krediitihaldus otsustab krediitlimiidi suurendamise või vähendamise, võttes arvesse kliendi krediitiprofiili (vt punkti 4.1. ja 5.2.) ja saadab vastuse kliendile sõnumi teel kliendi poolt liitumislepingus määratud kontaktile.

#### **2.1.2. Videolaenutuse krediitlimiidi täitumine**

Juhul, kui klient on videolaenutuse krediitlimiidist kasutanud 100%, siis teavitatakse klienti sellest televiisori ekraani vahendusel.

Juhul, kui klient soovib koduteenuste kasutamist jätkata peab klient tasuma Elisale ettemaksu eelmise kuu võlgnevuse ja/või jooksva kuu tarbimise ulatuses. Ettemaksu laekumisel eemaldab arveldussüsteem piirangu automaatselt.

### 3. Elisa seadmete krediilimiit

Kliendil on võimalik soetada seadmeid osamaksetega. Seadmete krediilimiit on välja töötatud isikupõhiselt krediiprofiili alusel. Krediiprofiil kujuneb välja kliendi maksekäitumisest eelmiste perioodide jooksul. Arvesse võetakse ka Krediidiinfo hinnangut.

**Krediilimiidid seadmete osamaksetega ostmisele lähtuvalt krediiprofiilist on alljärgnevad:**

Krediiprofiil	Krediilimiit
Väga hea	3500€
Uus klient	900€
Hea	2 500€
Keskmine	1 500€
Nõrk	250 €
Halb	EI
Võlglane	EI

### 4. Elisa profiilianalüüsi loogika

#### 4.1. Elisa kliendi krediiprofiili koostamise aluseks on:

- kliendi varasem makseajalugu Elisas ja
- E-krediidiinfos avalikustatud krediidireiting (E-krediidiinfo krediidireiting põhineb kliendi varasematel maksehäirete ajalool E-krediidiinfos)

**Pane tähele:** Krediiprofiili koostamise aluseks on kõik liitumislepingud sh lõpetatud.

#### 4.2. Elisa jagab kliendid krediiprofiili alusel seitsemesse (7) erinevasse rühma krediisobilikkuse poolest ja annab neile hinnangu:

**Väga hea** – pikaajaline Elisa klient (kliendiajalugu üle ühe (1) aasta), kes on korrektselt tasunud Elisale arveid üle 6 kuu.

**Hea** – Elisa olemasolev klient (kliendiajalugu üle kuue (6) kuu), kellel on esinenud Elisale arvete tasumisel lühiajalised (saanud võlateavituse SMSi) hilinemised.

**Uus** – uus klient ja Elisa olemasolev klient (kliendiajalugu alla kuue (6) kuu), kellel E-Krediidiinfo andmete kohaselt maksehäired puuduvad.

**Keskmine** – Elisa olemasolev klient (kliendiajalugu üle kuue (6) kuu), kellel on esinenud Elisale arvete tasumisel pikaajalised (on olnud piirangus või saanud esimese võlateavituse kirja) hilinemised.

**Nõrk** – uus klient või olemasolev klient, kelle krediitireiting E-krediidiinfo andmete kohaselt on nõrk, kuid kellel puuduvad kehtivad maksehäired või uus või olemasolev klient vanusevahemikus 18-21.a. või alates 75 eluaastast.

**Halb** – uus või Elisa olemasolev klient, kelle võlgnevus on müüdnud või kelle krediitireiting E-krediidiinfo andmete kohaselt on väga halb ja kellel on kehtivad maksehäired.

**Võlglane** – Elisa olemasolev klient, kellel on maksetähtaja ületanud arveid. Näiteks on kliendil mitu liitumislepingut ja ühe liitumislepingu alusel on jäänud arve maksetähtaegselt tasumata.

**Keelatud** – alla 18-aastased füüsilised isikud või füüsilised isikud, kelle suhtes on algatatud pankrotimenetlus või kellel puudub kehtiv elamisloa.

Juhul, kui Sinu krediithinnang on „**HALB**“, siis Elisal on õigus koduteenuste lepingu sõlmimise puhul nõuda ettemaksu ning mobiilsideteenuse lepingu sõlmimise puhul nõuda ettemaksu iga kasutusse antava mobiilinumbriga kohta.

Juhul, kui Sinu krediithinnang on „**VÕLGLANE**“, siis Elisal on õigus keelduda koduteenuste ja mobiilsideteenuse lepingu sõlmimisest.

Juhul, kui Sinu krediitiprofiil on „**NÕRK**“, siis Elisal on õigus osamaksetega vara müügilepingu sõlmimise puhul küsida 6 kalendrikuu pankakonto väljavõtet.

## **5. Elisa krediitilimiit ja profiilanalüüsi loogika koduteenuste klientide puhul, kes sõlmisid teenuslepingu koduteenuse kasutamiseks enne 10.08.2021.**

### **5.1 Elisa koduteenuste krediitilimiit:**

#### **5.1.1 Videolaenutuse ja telefoniteenuse krediitilimiit**

**Videolaenutuse ja telefoniteenuse krediitilimiit** on Elisa poolt kliendi suhtes kehtestatud rahaline piirsumma, mille ületamisel võib Elisa nõuda ettemaksu tasumist või piirata kliendile koduteenuste osutamist. Krediitilimiidi hulka loetakse jooksva perioodil Elisa arveldussüsteemis kirjendatud teenused.

Elisa on kehtestanud **uuele** kliendile vaikimisi järgnevad krediitilimiidid:

- Videolaenutuse krediitilimiit summas **50.00 €** ja
- telefoniteenuse krediitilimiit summas 50.00 € või 95.00 €.

Krediitipiir summas 50 € kehtib uuele kliendile.

Krediitipiirsummas 95 € saab klient taotleda, kes on 6 kuud kasutanud telefoniteenust ning kellel ei ole nimetatud ajaperioodi jooksul olnud võlgnevusi Elisa ees.

**Juhime tähelepanu, et krediitilimiidi puhul ei ole tegemist limiiditeenusega ja tarbimise eest esitatav arve võib kujuneda suuremaks kui on seatud krediitilimiit.**

**Krediitilimiidist sõltumata on klient kohustatud tasuma kõigi enda poolt tarbitud teenuste eest täies ulatuses.**

#### **5.1.2. Videolaenutuse ja telefoniteenuse krediitilimiidi suurendamine**

Juhul, kui klient vajab suuremat krediitilimiiti on kliendil võimalik krediitilimiidi suurendamist taotleda. Krediitilimiidi suurendamise taotlemiseks tuleb esitada vastav sooviavaldus teenindajale liitumislepingu sõlmimisel või pöörduda Elisa klienditeeninduse poole.

Taotlusse tuleb märkida, kui suur on soovitud krediitilimiit.

Elisa krediidihooldus otsustab krediidiilimiidi suurendamise või vähendamise, võttes arvesse kliendi krediidi profiili (vt punkti 4.1. ja 5.2.) ja saadab vastuse kliendile sõnumi teel kliendi poolt liitumislepingus määratud kontaktile.

### **5.1.3. Videolaenu ja telefoniteenuse krediidiilimiidi täitmine**

Juhul, kui klient on telefoniteenuse krediidiilimiidist kasutanud 90% saab Elisa vastavalt kliendi poolt valitud arvelduse kanalile kas kliendi kontaktnumbri või kontakt e-posti aadressile teavituse, kus annab teada peagi rakenduvast sideteenuse piirangust. Elisa ei teavita krediidiilimiidi täitumisest kliente, kes on valinud arvete edastamise kanaliks paberarve.

Juhul, kui klient on videolaenu krediidiilimiidist kasutanud 100%, siis teavitatakse klienti sellest televiisori ekraani vahendusel.

Juhul, kui klient soovib koduteenuste kasutamist jätkata peab klient tasuma Elisale ettemaksu eelmise kuu võlgnevuse ja/või jooksva kuu tarbimise ulatuses. Ettemaksu laekumisel eemaldab arveldussüsteem piirangu automaatselt.

Kliendil säilib võimalus helistada Elisa infotelefonile ja hädaabinumbri.

### **5.2. Elisa kliendi krediidi profiili koostamise aluseks on:**

- kliendi varasem makseajalugu Elisaja
- Taust.ee avalikustatud krediidi reiting (Taust.ee krediidi reiting põhineb kliendi varasematel maksehäirete ajalool E-krediidiinfos). Juhul, kui Taust.ee-s krediidi reiting puudub, siis tehakse päring E-krediidiinfo (E-krediidiinfo krediidi reiting põhineb kliendi varasematel maksehäirete ajalool E-krediidiinfos).

### **5.3. Elisa jagab kliendid krediidi profiili alusel kahte (2) erinevasse rühma krediidisobilikkuse poolest ja annab neile hinnangu:**

**Roheline** – uus ja olemasolev Elisa klient, kellel puudub võlgnevus Elisa ees ning Taust.ee või E-krediidiinfo andmete järgi maksehäired puuduvad.

**Punane** – uus ja olemasolev Elisa klient, kellel on võlgnevus Elisa ees ning Taust.ee või E-krediidiinfo andmete järgi kehtiv maksehäire.

## **6. Maksehäire avaldamine Maksehäireregistris**

Maksehäireregister on andmebaas, mis koosneb Registri liikmete ja Registri pidajaga maksehäireregistri teeninduslepingu sõlminud teiste isikute poolt sisestatud võlgnevuste alusel moodustatud maksehäirete andmete kogumist.

Maksehäire on võlgniku poolt rahalise kohustuse rikkumine (kohustuse täitmata jätmine või mittekohane täitmine, sh täitmisega viivitamine) rohkem kui nelikümmend viis (45) päeva arvates rahalise kohustuse täitmise päevale ehk maksetähtpäevale järgnevast päevast.

Maksehäireks loetakse rahalise kohustuse rikkumine alates kolmekümnest (30) eurost. Maksehäire aluseks olev võlgnevus peab olema tõene, kontrollitud ja sissenõutav.

Kui tegemist on sellise rahalise kohustuse rikkumisega, mille täitmine on kokku lepitud osade kaupa,

- arvestatakse eelnimetatud 45-päevalist tähtaega kohustuse selle osa võlgnevusest, mis tekkis ajaliselt kõige varem;

- 30-eurone nõue võlgnevuse summa osas loetakse täidetuks ka sellisel juhul, kui see moodustub kohustuse võlgnevuses olevatest osadest kokku;

- iga järgmine võlgnevuses olev osa lisatakse olemasolevale maksehäirele võlgnevuses oleva osa maksetähtpäevale järgneval päeval.

**Maksehäire lõpetamine.** Elisa lõpetab maksehäire alljärgnevatel juhtudel:

- klient tasub võla;
- võla tasumiseks sõlmitakse maksegraafik;
- võlg loovutatakse kolmandale isikule või
- kohtulahendiga on kinnitatud võla aegumist.

Maksehäire lõpetamisel märgitakse vastava Maksehäire juurde Maksehäire lõppkuupäev ja Maksehäire tähistatakse Maksehäireregistris staatusega „Lõpetatud maksehäire“.

Kui Maksehäire aluseks on mitme võlgnevuse andmed, siis Maksehäire lõppkuupäeva märkimisel võetakse arvesse ajaliselt hilisem tasutud, loovutatud või aegunud võlgnevus.

Lõpetatud Maksehäireid avaldatakse alljärgneva tähtaja jooksul:

1. **Füüsiliste isikute Maksehäired** – viie (5) aasta jooksul arvates Maksehäire lõppkuupäevast.
2. **Juriidiliste isikute Maksehäired** – seitsme (7) aasta jooksul arvates Maksehäire lõppkuupäevast.

Lõpetamata Maksehäireid avaldatakse kuni viieteistkümne (15) aasta jooksul arvates Maksehäire Alguskuupäevast (edaspidi **maksehäire aegumine**).

**Maksehäire kustutamine.** Elisa kustutab maksehäire alljärgnevatel juhtudel:

- maksehäire aegumine;
- maksehäire ebaseaduslik avalikustamine (maksehäire ebaseaduslik avalikustamine peab olema kliendi poolt tõendatud või ametiasutuse/kohtuotsusega kinnitatud);
- võlgnevuse tühistamine või
- võlgnevust ei eksisteeri (nt kohtu poolt kinnitatud saneerimis- või võlgade ümberkujundamise kava).

**Elisa säilitab Maksehäire avaldamise aluseks olevaid kohtuotsuseid 15 aastat nõude sissenõutavaks muutumisest.**