

TELEFONITEENINDUSE SALASÕNA KASUTAMISE KORD

Käesolev telefoniteeninduse salasõna kasutamise kord reguleerib Elisa teenustega seoses telefoniteeninduse salasõna kasutamist.

1. MÕISTED

- 1.1 **Telefoniteeninduse salasõna** – tähe- ja/või numbrikombinatsioon Kliendi identifitseerimiseks või kolmanda isiku esindusõiguse tõendamiseks infotelefoni vahendusel ja chati vestluse puhul.
- 1.2 **Infotelefon** - 6600 600, teenindamine ja nõustamine.
- 1.3 **Kõne** – Elisa ja Kliendi vaheline häälkõne.
- 1.4 **Chati vestlus** – füüsilise isiku ja vestlusroboti või Elisa klienditeenindaja vaheline kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis salvestuv suhtlus.
- 1.5 **Klient** – füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab, on avaldanud soovi kasutada või on kasutanud Elisa Teenuseid.
- 1.6 **Volitatav** – kolmas isik, kellele Klient on avaldanud telefoniteeninduse salasõna.

2. TELEFONITEENINDUSE SALASÕNA EESMÄRK

- 2.1 Telefoniteeninduse salasõna kasutamise eesmärgiks on Kliendi tuvastamine või kolmanda isiku esitusõiguse kontrollimine.

3. TELEFONITEENINDUSE SALASÕNA ESMANE MÄÄRAMINE JA MUUTMINE

- 3.1 Telefoniteeninduse salasõna saab Klient määrata:

- Elisa iseteeninduses;
- teenuslepingu sõlmimisel;
- esinduses allkirjastatud avalduse alusel;
- digitaalselt allkirjastatud avalduse alusel, mille Klient saadab e-posti aadressile info@elisa.ee .

- 3.2 Kui Klient soovib telefoniteeninduse salasõna muuta, siis seda saab ta teha:

- Elisa iseteeninduses;
- esinduses allkirjastatud avalduse alusel;

- digitaalselt allkirjastatud avalduse alusel, mille Klient saadab e-posti aadressile info@elisa.ee.

3.3 Kui klient ei saa ise salasõna määrata või muuta, siis saab seda teha isik, kellel on:

- Elisa iseteeninduses täisvolitus;
- digitaalselt allkirjastatud volitus vastavaks tegevuseks;
- notariaalne volitus vastavaks tegevuseks.

NB! Kõne alusel telefoniteeninduse salasõna muuta ei saa!

4. TELEFONITEENINDUSE SALASÕNAGA TEHTAVAD TOIMINGUD

4.1 Telefoniteeninduse salasõnaga saab teha kõiki toiminguid, v.a. järgnevaid tegevusi:

- volituste andmine;
- asukohainfo pärimine ja kliendi seadme positsioneerimine;
- telefoniteeninduse salasõna ning iseteeninduse kasutajatunnuse ja parooli muutmine;
- kliendi ees- ja perekonnanime ning isikukoodi muutmine;
- osamaksetega vara müügilepingu, mobiil-ID liitumislepingu ja Elisa Nutikindlustuse liitumislepingu lõpetamine;
- teenuse kasutamise üksikasjade väljastamine;
- kordusarve ja lepingu koopia saatmine;
- seadme IMEI koodi avaldamine;
- digiboxiga lisateenuste tellimiseks PIN-koodi lähtestamine;
- lauatelefoni PIN-koodi väljastamine;
- hooldustööga seotud seadme piltide saatmine.

5. VASTUTUS

5.1 Vastavalt Elisa Eesti AS teenuse kasutamise üldtingimuste punktile 5.2.5. on Klient kohustatud Elisat koheselt teavitama telefoniteeninduse salasõna Kliendi tahte vastaselt kolmandale isikule teatavaks saamisest või sellise ohu tekkimisest helistades Elisa infotelefonile või pöördudes vastava teatega Elisa esindusse.

5.2 Telefoniteeninduse salasõna teadliku ja tahtliku teatavaks tegemisega kolmandale isikule, volitab Klient kolmandat isikut tegema enda nimel toiminguid. Volitus kehtib kõikidele toimingutele v.a. neile, mis on nimetatud käesoleva korra punktis 4.1.