

## Elisa Teleteenused AS-i teenuste kasutamise üldtingimused

### 1. Üldsätted

#### 1.1. Mõisted

**Hinnakiri** Elisa poolt kehtestatud Teenuste, seadmete ja sanktsioonide üldise maksumuse nimekiri, mis on Kliendile avalikult kättesaadav Elisa esinduses ja Elisa Koduleheküljel.

**Klienditelefon** Elisa klientide telefon 6 600 600.

**Iseteenindus** Elisa Koduleheküljel asuv internetipõhine klienditeeninduskeskkond.

**Isikuandmed** Elisa valduses olevad Kliendi isiklikud andmed (Kliendi nimi, isikukood, sünniaeg, isikut tõendava dokumendi andmed), kontaktandmed (Kliendi aadress, sidevahendite andmed, e-posti aadress) ja andmed Kliendi poolt Teenuse tarbimise kohta (Teenuse kasutamise maht ja ajalugu, Kliendi maksedistsipliin).

**Kiipkaart** Elisa poolt Kliendile väljastatud kiipkaart, mis Terminalseadmesse sisestatult võimaldab kasutada Teenuseid Poolte vahel kokku lepitud tingimustel. Elisa Ülddokumentides ja Lepingutes on Kiipkaarti nimetatud ka SIM-kaardiks või digiTV kaardiks.

**Kirjalik vorm** Vähemalt Kliendi poolt omakäeliselt või digitaalallkirjaga allkirjastatud dokument. Elisa esindaja allkiri sellisel dokumendil võib olla tiražeeritud ning see loetakse Poolte vahel võrdseks Elisa esindaja originaalallkirjaga või digitaalallkirjaga, kui Klient ei nõua viivitamatult Elisa esindaja omakäelist allkirja või digitaalallkirja. Elisa võib Kliendilt võtta Kliendi omakäelise allkirja paber kandja asemel elektroonilise seadme ekraanile ning selline Kliendi allkiri loetakse Poolte vahelistes suhetes võrdseks originaalallkirjaga.

**Kliendileping** Kirjalik leping Elisa ja füüsilise või juriidilise isiku vahel, mille sõlmimisega isik asub Elisa Kliendiks.

**Klient** Elisaga kehtiva Kliendilepingu alusel lepingulises suhtes olev füüsiline või juriidiline isik, kes tegutseb suhtes Elisaga isiklikult või oma seadusjärgse või volitatud esindaja kaudu. Kui Pooled ei lepi kokku teisiti, siis on Kliendiks saamise eelduseks füüsilise isiku puhul täisealisus ning nii füüsilise kui juriidilise isiku puhul võlgnevuste puudumine Elisa ja mistahes teiste isikute ees.

**Leping** Kliendileping, Teenuse osutamise leping või muu Kliendi ja Elisa vahel sõlmitud leping.

**Liin** Tehniliste seadmete kogum, mis ühendab Lõpp-punkti Ühenduspunktiga.

**Liitumispunkt** vt. Lõpp-punkt

**Lõpp-punkt** Füüsiliselt kindlaks määratud punkt, kus Kliendile on loodud juurdepääs või võimalus juurdepääsuks Võrgule. Lõpp-punkti nimetatakse Elisa dokumentides ka Liitumispunktiks.

**PIN-kood** Numbrikombinatsioon või muu parool, mille sisestamisega vastavas keskkonnas või seadmes Klient kinnitab oma soovi tellida või tühistada Teenuseid, muuta enda poolt valitud andmeid või teostada muid selles keskkonnas osundatud toiminguid.

**Pool** Elisa või Klient, koos Pooled.

**Seade** Elisa poolt Kliendile kasutamiseks antud või müüdüd seade koos selle lisaseadmetega, mis on vajalik Teenuste tarbimiseks.

**Teenuse tingimused** Elisa Koduleheküljel asuv dokument, mis on Pooltele järgimiseks kohustuslik ning mis tehniliselt ja sisuliselt määratleb Teenuste kirjeldust, parameetreid ja kasutamistingimusi, Teenustele esitatavaid kvaliteedinõudeid, Kliendile pakutavaid hooldusteenuseid, Kliendi lõppseadmele esitatavaid nõudeid, samuti Teenustega seotud teiste Teenuste kasutamise võimalusi.

**Elisa** Elisa Teleteenused AS, registrikoodiga 10069659, asukohaga Sõpruse pst 145, Tallinn 13417, kes tegutseb suhtes Kliendiga oma seadusjärgse või volitatud esindaja kaudu.

**Elisa Kodulehekülg** Elisa interneti kodulehekülg aadressil [www.elisa.ee](http://www.elisa.ee).

**Klassik TV üle õhu** Antenniga vastuvõetav maapealsel ringhäälinguvõrgul põhinev tasuline digitaaltelevisiooni- ja andmesideteenus.

**Teenus** Elisa poolt Kliendile osutatav igasugune teenus, sealhulgas, kuid mitte ainult, kaabelviteenus, andmesideteenus, püsiliiniteenus, telefoniteenus ja Klassik TV üle õhu teenus.

**Teenuse osutamise leping** Kliendi ja Elisa vahel sõlmitav leping Teenuse osutamiseks (Elektroonilise side seaduse tähenduses liitumisleping või sideteenuse leping).

**Terminalseade** Tehniline vastuvõtuseade või selle osa, mis läbi Ühenduspunkti ühendatuna võimaldab saata, vastu võtta või töödelda signaale.

**Võrk** Elektroonilise side võrk ehk ülekandesüsteem koos selle tööks vajalike lülitusseadmete ning muude tugisüsteemidega, mis võimaldab signaalide edastamist ja suunamist kaabli kaudu, samuti raadio, optiliste või muude elektromagnetiliste vahenditega. Sellisteks võrkudeks



on näiteks telefonivõrk, andmesidevõrk, ringhäälinguvõrk ja kaabelvõrk. Võrgu kaudu osutab Elisa Kliendile Teenust. Võrgu olemasolu või selle rajamine on Teenuse osutamise eelduseks.

**Ühenduspunkt** Kliendi Terminalseadme Liiniga ühendamise koht.

**Ülddokumendid** Üldtingimused, Hinnakiri ja Teenuse tingimused.

**Üldtingimused** Käesolevad Elisa Teleteenused AS-i teenuste kasutamise üldtingimused.

1.2. Üldtingimustes ja muudes Pooltevahelisi suhteid puudutavates dokumentides defineeritud mõisted omavad samas kontekstis sama tähendust ka teistes Poolte vahel kasutatavates dokumentides, kui neid ei ole seal teisiti defineeritud. Ainsuses olevad sõnad võivad kontekstist olenevalt tähendada mitmust ja vastupidi.

1.3. Üldtingimusi kohaldatakse Elisa ja Kliendi vahelistest õigussuhetest tulenevate õiguste kasutamisel ja kohustuste täitmisel kuni kõigi selliste kohustuste kohase täitmiseni. Üldtingimustes ja Lepingutes reguleerimata küsimustes juhinduvad Pooled Eesti Vabariigi õigusaktides sätestatust.

1.4. Ülddokumentide ning Lepingu vastuolu korral kohaldatakse Lepingus sätestatut.

1.5. Võimalike mitmetimõistmiste puhul Ülddokumentide ja/või Lepingu eesti- ja võõrkeelsete tekstide vahel on prioriteetne eestikeelne tekst.

## 2. Lepingud

### 2.1. Kliendileping

2.1.1. Kliendilepingus määratletakse Poolte kontaktandmed ja muud rekvisiidid. Kehtiv Kliendileping on koos Üldtingimustega Pooltevahelise õigussuhte aluseks. Kliendilepingu kehtivus on eelduseks muude Pooltevaheliste Lepingute sõlmimisele ja kehtivusele.

2.1.2. Kliendileping sõlmitakse ja muudetakse kirjalikus vormis.

2.2. Teenuse osutamise leping 2.2.1. Teenuse osutamise leping sõlmitakse Kliendi liitumiseks Võrguga ja Teenuste kasutamiseks.

2.2.2. Elisa tagab Liini ühendamise Võrguga 10 tööpäeva jooksul Teenuse osutamise lepingu sõlmimisest, kui Klient on täitnud endale Lepinguga võetud kohustused, või Poolte vahel kokku lepitud muuks tähtjaks.

2.2.3. Võrguga liitumisel tasub Klient liitumistasu ja tasu ühendamise seonduvate tööde ja tarvikute eest vastavalt Hinnakirjale.

2.2.4. Teenuse osutamise leping sõlmitakse kirjalikult. Teenuse osutamise leping loetakse sõlmituks suuliselt, kui Klient on avaldanud soovi Teenuste tarbimiseks ja Elisa on asunud Kliendile Teenust osutama, kui kumbki Pool ei nõua Teenuse osutamise lepingu sõlmimist kirjalikus vormis.

2.2.5. Teenuse osutamise lepingu muutmise toimub kirjalikus vormis. Teenuse osutamise lepingu muutmise võib toimuda ka Klienditelefonil või e-posti teel esitatud sooviavalduse alusel, kui kumbki Pool ei nõua Teenuse osutamise lepingu muutmist kirjalikus vormis. Teenuse osutamise lepingu alusel tehingute tegemine või teenuse osutamise lepingu muutmise võib toimuda ka Iseteeninduses või Kliendi poolt PIN-koodi sisestamisega vastavas Elisa keskkonnas. Sellistel juhtudel loetakse tehing tehtuks või leping muudetuks alates sellest hetkest, kui Iseteeninduses tehti vastav valik või Elisa keskkonnas sisestati PIN-kood.

2.3. Elisal on õigus Lepingu tingimusi ja Ülddokumente ühepoolselt muuta, kui muudatus on tingitud sidevaldkonna tehnilisest ja sisulisest arengust (sh nt kasutatavate tehnoloogiate muutumisest, tehnilisest innovatsioonist, teenuse funktsionaalsuse või keskkonna muutumisest jne), toodete või teenuste hinnakujunduse muudatustest, Lepingu tingimuste või Ülddokumentide kehtestamise aluseks olnud asjaolude muutusest (sh nt muudatused toodete või teenuste ülesehituses, sisendkuludes, parameetrites, teenindusprotsessides, muudatused autoriõigustes või autoriõiguste lõppemine, kanali edastajatega- või tootjatega kokkuleppe mitte saavutamine jne), klientidele Teenuste kasutamiseks täiendavate või paremate võimaluste loomisest, vajadusest ajakohastada või selgitada Teenuste osutamise või kasutamise seotud asjaolusid, muudatustest õigusaktides, riiklike institutsioonide otsusest või ettekirjutusest, jõustunud kohtuotsusest või muudest Teenuste osutamise seonduvatest olulistest asjaoludest, muuhulgas on Elisal õigus muuta Lepingu tingimusi või Ülddokumente õigusaktides fikseeritud juhtudel.

2.4. Elisa teavitab Lepingu tingimuste või Üldtingimuste muudatustest klienti Elisa iseteenindusbüroo vahendusel vähemalt 1 (üks) kuu enne muudatuste jõustumist ette. Elisa pealkirjastab Lepingu tingimuste või Ülddokumentide muutmise teate kui "Lepingu muutmise" ning märgib teatesse muudetavad tingimused, Kliendi õiguse muudatusega mittenõustumisel leping leppetrahvita üles öelda,



tingimuste muutmise põhjuse ja õigusliku aluse. Kliendil on võimalik vastavasisulise sooviavalduse esitamisel valida variant, et täiendav teade Lepingu tingimuste või Ülddokumentide muudatuse kohta saadetakse Kliendi poolt selleks otstarbeks avaldatud e-posti aadressile või paberkandjal Kliendi poolt määratud postiaadressile. Lisateavet Lepingu tingimuste või Ülddokumentide muudatusega seonduva kohta on Kliendil võimalik saada Elisa esindustest, volitatud esindajatelt, kodulehelt või Elisa infotelefonilt.

2.5. Muudatustega mittenõustumisel on Kliendil 1 kalendrikuu jooksul muudatuste kohta teate avaldamisest õigus lepinguline suhe Elisaga üles öelda, teatades sellest Elisale ja täites kõik senisest Pooltevahelisest lepingulisest suhtest tulenevad kohustused. Kui Klient ei ütle 1 kalendrikuu jooksul üles lepingulist suhet Elisaga, loetakse, et Klient on vaikimisi avaldanud oma tahet aktsepteerida muudatused ja ei oma Elisa vastu pretensioone muudatuste osas.

### **3. Võrguga ühendamise tingimused ja tehniline valmisolek**

3.1. Klient on kohustatud kindlustama Terminalseadmele ja vajadusel muudele Teenuse tarbimiseks vajalikele Seadmetele nõuetekohase elektritoite ja Teenuse tingimustes näidatud internetiühenduse. Teenuse kasutamisel seadme vahendusel, mis ei ole Elisa poolt Kliendile üle antud, vastutab Klient sellise seadme nõuetekohase toimimise eest Teenuse tarbimisel ise.

3.2. Teenuse kvaliteetseks toimimiseks peavad Kliendile kuuluvad seadmed ja ühenduses kasutatavad kaablid vastama Eesti Vabariigis kehtestatud nõuetele ning olema sobilikud antud Teenuse tarbimiseks.

3.3. Juhul, kui Klient ei asu Elisa levialas, on Pooltel õigus kokku leppida Teenusega liitumise eritingimustes.

3.4. Teenuse osutamise lepingu sõlmimisega annab Klient Elisale õiguse Võrgu ja Liini väljaehitamiseks Kliendi asukohas või hoones kuni Lõpp-punktini või kokkuleppel Kliendiga kuni Terminalseadmeni.

3.5. Liitumispunkt asub Teenuse osutamise lepingus sätestatud Teenuse osutamise aadressiga samas hoones, kui Teenuse osutamise lepingus ei ole sätestatud teisiti. Erisusena on Klassik TV üle õhu teenuse osutamisel Liitumispunktiks antenn, mille abil Klient Klassik TV üle õhu teenust vastu võtab.

3.6. Klassik TV üle õhu teenuse signaali vastuvõtmiseks vajaliku tehnilise valmiduse, selle kvaliteedi ja sellega seonduvate kulude eest vastutab Klient. Juhul kui Klient sellist tehnilist valmidust ei loo või alal ei hoida, ei saa Elisa Klassik TV üle õhu teenust osutada, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti.

### **4. Kiipkaart**

4.1. Elisa annab Kliendile Lepingu alusel õiguse kasutada Kiipkaarti, mille abil koos vastava Seadmega on Kliendil tehnilise võimaluse olemasolul juurdepääs Poolte vahel kokkulepitud Teenustele.

4.2. Kiipkaart on Elisa omand. Klient hoiab Kiipkaarti heaperemehelikult ja vastutab selle säilimise eest. Lepingu lõppedes tagastab Klient Kiipkaardi Elisale. Klient ei või Kiipkaarti kolmandale isikule laenata, rendile anda, müüa ega muul viisil edasi anda. Klient on kohustatud kohe informeerima Elisa Kiipkaardi kaotamisest või vargusest.

4.3. Klient võib Kiipkaarti kasutada Teenuste tarbimiseks ainult Kliendi isiklikuks tarbeks Eesti Vabariigis.

4.4. Elisa vastutab Kiipkaardi korrektse toimimise eest vaid Elisa poolt heakskiidetud ja Teenuse tingimustes kirjeldatud Terminalseadmes. Elisal on õigus rakendada süsteemi, mille kohaselt vastab ühele Kiipkaardile üks kindlaksmääratud Terminalseade ning Kiipkaart on kasutatav vaid sellises Terminalseadmes ja Terminalseadmes on kasutatav vaid see Kiipkaart.

4.5. Klient vastutab selle eest, et temale antud Kiipkaardiga või Kiipkaardil ei tehta järgmisi keelatud toiminguid (sellise rikkumise puhuks on Üldtingimuste punktis 10 kehtestatud sanktsioonid):

4.5.1. Kiipkaardi kasutamine seadmes, mis võimaldab selle jagamist, mitmekordistamist või muul viisil Kiipkaardi abil tarbitava Teenuse kättesaadavaks tegemist kolmandatele isikutele;

4.5.2. Kiipkaardil oleva tarkvara dekodeerimine, kopeerimine või muutmine;

4.5.3. Programmidele või Teenustele juurdepääsu hankimine, millele juurdepääs ei ole Poolte vahel kokku lepitud.

### **5. Kliendi õigused ja kohustused 5.1.**

Kliendil on õigus:

5.1.1. Saada Elisa esindustest ja Klienditelefonilt teavet esitatud arvete, Teenuste ja Hinnakirja kohta, samuti võimalike häirete kohta Teenuste osutamisel ja kasutamisel.

5.1.2. Kasutada Teenuseid vastavuses sõlmitud Lepingutega, muuta tellitud Teenuste sisu Teenuse tingimustes kirjeldatud Teenuse raames ilma Lepingut muutmata ja lõpetada igal



ajal Leping või Kliendileping vastavuses seaduse, Üldtingimuste, Lepingu ja Pooltevaheliste kokkulepetega.

5.1.3. Nõuda Teenuse osutamise piiramist vastavalt Teenuse tingimustes sätestatud tingimustele ja korrale.

5.1.4. Lepingu eseme Lepingu tingimustele mittevastavuse korral tugineda seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele.

5.1.5. Taganeda väljaspool Elisa äriruume või sidevahendi teel sõlmitud Lepingust 14 päeva jooksul juhul kui Klient ei ole oma taganemisõigusest loobunud. 14-päevase tähtaja kulgemine algab Lepingu sõlmimisest või Lepingu alusel saadu Kliendile üleandmisest.

5.1.6. Teha ettemakseid (millest ei arvestata intresse) ja saada tagasi enamakstud summasid.

5.2. Klient kohustub:

5.2.1. Tasuma liitumise, osutatud Teenuste, teostatud tööde ja paigaldatud materjalide eest, samuti tasuma Seadme ostuhinna ja Seadme üüritasu Elisa Hinnakirja ja esitatud arvete kohaselt, sealhulgas tasuma ka tähtaegselt tasumata arvete sissenõudmisega seotud kulutuste eest ja Kliendi poolt süüliselt põhjustatud Võrgu rikete kõrvaldamise eest.

5.2.2. Informeerima Elisat koheselt kas kirjalikult või kirjalikult taasesitatavas vormis enda isiku- või kontaktandmete muutumisest, samuti muudest asjaoludest, mis võivad takistada või mõjutada Lepingu ja Üldtingimuste nõuetekohast täitmist ning esitada Elisale Teenuse osutamiseks ja Lepingute sõlmimiseks vajalikud ja asjakohased andmed ja dokumendid.

5.2.3. Informeerima Elisat:

5.2.3.1. kolmandale isikule antud volituse lõppemisest (koheselt);

5.2.3.2. Võrgu riketest (koheselt pärast rikkest teadaasaamist);

5.2.3.3. talle kasutamiseks antud Seadme puudustest (hiljemalt 2 kuu jooksul alates puuduste avastamisest)

5.2.3.4. talle kasutamiseks antud Seadme rikkest, vargusest, kaotsiminekest või hävimisest ja tema PIN-koodi teatavaks saamisest kolmandale isikule (koheselt).

5.2.4. Kasutama Teenuste tarbimiseks ainult Elisa poolt aktsepteeritud ja Eesti Vabariigis kehtestatud nõuetele vastavaid Terminalseadmeid ning Seadmetes ainult Teenuse tingimustes kirjeldatud tarkvara.

5.2.5. Kasutama Kliendi valdusesse antud Elisa omandis olevaid Seadmeid (sealhulgas Terminalseadmeid ja Kiipkaarte) sihtotstarbeliselt ja heaperemehelikult ning tagastama need vastava Lepingu lõppemisel Elisale.

5.2.6. Kandma Kliendile kuuluva Terminalseadme ühenduse ja Kliendile kuuluva Terminalseadme rikke kõrvaldamise kulud, välja arvatud juhul, kui rike on tekkinud Elisa süül.

5.2.7. Hoidma konfidentsiaalsena talle kasutada antud PIN-koode ja muid paroole ning tagama, et need ei satuks kolmandate isikute kasutusse.

5.2.8. Võimaldama Elisale töökorras oleku kontrollimiseks, hooldus- ja remonditöödeks ligipääsu Kliendi valduses olevale Võrgu osale ja Liinile kuni Lõpp-punktini, rikke puhul kuni Terminalseadmeni.

5.2.9. Hoidma töökorras Liini, Klassik TV üle õhu teenuse puhul ka Lõpp-punkti.

5.2.10. Kasutama Teenuseid ainult sihtotstarbeliselt ja viisil, mis ei tekita kahju Elisale ega kolmandatele isikutele ning mis ei ole vastuolus seaduste või heade kommetega, ning vältima sealhulgas, kuid mitte ainult, alljärgnevaid tegusid (sellise rikkumise puhuks on Üldtingimuste punktis 10 kehtestatud sanktsioonid):

5.2.10.1. Ligipääsu tekitamine ressurssidele, millele ligipääs ei ole Kliendile lubatud (eelkõige kuid mitte ainult FTP illegaalne kasutamine, serveri majutus ja selle mittekokkulepitud kasutamine);

5.2.10.2. Teenuste tarbimise võimaldamine kolmandatele isikutele väljaspool vastavas Lepingus sätestatud Ühenduspunkti asukohta tasu eest või tasuta või Teenuse tingimuste sätteid rikkudes ilma Elisa eelneva kirjaliku nõusolekuta;

5.2.10.3. Võrgus või sellega ühendatud seadmetes paiknevate andmete, materjalide, tarkvara, intellektuaalse omandi, kaubamärkide vms. mis tahes kasutamine, kui see ei ole Kliendile lubatud, või nende kasutamine keelatud viisil;

5.2.10.4. Kolmandate isikute poolt koostatud või kogutud andmete või nende terviklikkuse omavoliiline hävitamine, kahjustamine või muutmine;

5.2.10.5. Võrgu või sellega ühendatud seadmete funktsionaalsust häirivate arvutiviiruste, programmide või muu tarkvara levitamine või kasutamine;

5.2.10.6. Võrgu vahendusel kolmandatele isikutele soovimatute sõnumite saatmine, sealhulgas masspostitus;



- 5.2.10.7. Andmete või materjalide kopeerimine või edastamine, mis tekitavad serveritele ja Võrgule võrreldes tavapärase koormusega järsu koormuse tõusu;
- 5.2.10.8. Andmete, veebilehekülgede või elektronposti sõnumite mis tahes viisil levitamine või levitamisele kaasa aitamine, mis on solvava, sündsusetu, laimava, ähvardava, teiste privaatsusesse tungiva, rassiliselt, etniliselt või muul viisil ründava, kuritahtliku, füüsilist või psüühilist vägivalda õhutava, ebaseaduslikku tegevust propageeriva vms. iseloomuga;
- 5.2.10.9. TCP/IP paketi päise või elektronposti teel saadetud sõnumi päise võltsimine mis tahes meetodil ja mis tahes ulatuses;
- 5.2.10.10. Arvutiandmetesse ebaseaduslik sekkumine, Terminaliseadme identifitseerimisvahendi ebaseaduslik kõrvaldamine või muutmine, arvutisüsteemi toimimise takistamine ning nuhkvara, pahavara ja arvutiviiruse levitamine;
- 5.2.10.11. Arvutisüsteemi ebaseaduslik kasutamine, autoriõiguse ja sellega kaasnevate õiguste rikkumist takistava tehnilise kaitsemeetme kõrvaldamine ning infoühiskonna teenuse ja meediateenuse ebaseaduslik vastuvõtmine.
- 5.3. Kui Elisa on Kliendile andnud kasutamiseks Seadme, on Klient kohustatud:
- 5.3.1. kasutama Seadet heaperemehelikult ja vastavalt Seadme sihtotstarbele, järgima Seadme kasutusjuhendit, varustama Seadet elektritoitega vastavalt Seadme kasutusjuhendile ja kõrvaldama omal kulul Seadme puuduse, mille saab kõrvaldada Seadme harilikuks säilitamiseks vajaliku hooldamisega;
- 5.3.2. tagama Elisa vastutava töötaja juurdepääsu Seadmele selle töökorras oleku kontrollimiseks ning hooldus- ja remonditöödeks;
- 5.3.3. tegema kõik temast oleneva, et vältida Seadme vargust, kaotsiminekut, hävimist ja rikkumist ning hüvitama Elisale Seadme varguse, hävimise, kaotsimineku või rikkumisega tekitatud kahju, mis vastab Seadme väärtusele;
- 5.3.4. Lepingu lõppemisel tagastama Seadme Elisale seisundis, milles ta selle sai, arvestades normaalset kulumist.

## **6. Isikuandmete kaitse**

- 6.1 Elisa töötleb Isikuandmeid kooskõlas kehtivate õigusnormide ja Üldtingimustega. Isikuandmete töötlemisel on vastutavaks töötlejaks Elisa Teleteenused AS. Klient saab tutvuda Elisa volitatud töötlejate ja nende kontaktandmetega Elisa esindustes ja Koduleheküljel.
- 6.2. Elisa töötleb Isikuandmeid Kliendiga sõlmitud Lepingu täitmiseks ja täitmise tagamiseks, Kliendi teenindamiseks ja äriliseks teabevahetuseks.
- 6.3. Oma allkirjaga Lepingul kinnitab Klient, et:
- 6.3.1. Klient annab Elisale nõusoleku tema Isikuandmeid töödelda.
- 6.3.2. Tellides või kasutades Teenust, mis eeldab Kliendiga seotud andmete edastamist kolmandatele isikutele, kes on seotud selle Teenuse osutamisega, nõustub Klient enda kohta andmete edastamisega, mis on otseselt vajalikud soovitud Teenuse kasutamiseks ning sellisest Teenusest tulenevate võimalike kohustuste täitmiseks.
- 6.3.3. Klient nõustub tema Isikuandmete edastamisega isikutele, kes tegelevad trükkimise, postitamise, arvelduse korraldamise, Teenuste osutamisega, Teenuste turustamisega või Kliendi teenindamisega ja kes töötlevad Isikuandmeid oma ülesannete täitmiseks vajalikus ulatuses Elisaga sõlmitava lepingu alusel.
- 6.3.4. Klient nõustub tema poolt Lepingu rikkumise korral Lepingu täitmiseks seotud Isikuandmete avaldamisega maksehäireregistris või avaldamisega kolmandatele isikutele õiguskaitsevahendite rakendamiseks, sealhulgas krediidiinformatsiooni või võlanõudeid käsitlevatele isikutele ning nõudeõiguse loovutamise puhul uuele võlausaldajale.
- 6.4. Kliendil on õigus saada informatsiooni oma Isikuandmete koosseisu ja allika, nende töötlemise eesmärgi kohta, samuti selle kohta, kellele tema Isikuandmeid on edastatud. Kliendil on õigus nõuda valedet ja ebatäpset Isikuandmete muutmist ja oma Isikuandmete kustutamist või sulgemist, kui nende töötlemise eesmärk on saavutatud.
- 6.5. Lepingu täitmise eesmärgil nõustub Klient tema ja Elisa klienditeeninduse vaheliste telefonikõnede salvestamise ja säilitamisega.
- 6.6. Kliendil on õigus kirjalikult võtta tagasi nõusolek oma Isikuandmete töötlemiseks, kui õigus Isikuandmete töötlemiseks ei tulene seadusest. Juhul kui Isikuandmete töötlemine on vajalik Kliendile Teenuse osutamiseks, saab Klient võtta tagasi nõusoleku oma Isikuandmete töötlemiseks, lõpetades Kliendilepingu ja muud Lepingud vastavalt selliste Lepingute lõpetamise korrale.



## **7. Elisa õigused ja kohustused 7.1.**

Elisal on õigus:

7.1.1. Teha muudatusi Teenuste koosseisus.

7.1.2. Teha täiendusi ja muudatusi Hinnakirjas, kui muutmise vajadus tuleneb õigusaktide muutmisest või kui pärast sideteenuse lepingu sõlmimist muutuvad lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud ja sellega kaasneb sideettevõtjal lepingu täitmise kulude oluline suurenemine või vähenemine. Lisaks sellele võib Elisa võimaldada oma klientidele ajutisi allahindlusi või muid soodustusi. 7.1.3. Teha Võrkudes tehnilisi või Teenuse kasutamist mõjutavaid muudatusi.

7.1.4. Piirata Kliendi suhtes Lepingu alusel Teenuse osutamist, kui:

7.1.4.1. Klient on hilinenud Lepingu alusel osutatud Teenuse eest tasumisega üle 14 päeva või ületab temale kehtestatud krediitlimiiti;

7.1.4.2. Klient on Võrguga ühendanud mittetöökorras või nõuetele mittevastava Terminalseadme;

7.1.4.3. Klient häirib Terminalseadme kasutamisega Võrgu tööd või teisi Teenuse kasutajaid;

7.1.4.4. Teenuse osutamise piiramine on vajalik Võrgu seadme või rajatise paigaldamiseks, remondiks, vahetamiseks või hooldamiseks;

7.1.4.5. Klient rikub oluliselt Lepingu tingimusi, kusjuures Lepingu tingimuste oluliseks rikkumiseks loetakse ka Üldtingimuste punktide 4.5. ja 5.2.10. rikkumist; 7.1.4.6. piirang tuleneb seadusest.

7.1.5. Lõpetada Teenuse osutamise piiramine koheselt, kui selle aluseks olnud asjaolu on ära langenud.

7.1.6. Takistada varastatud või kaotatud Terminalseadme kasutamist Võrgus.

7.1.7. Piirata Kliendi poolt edastatavate või vastu võetavate andmete koguselist mahtu, kui see on vajalik Võrgu toimimise tagamiseks, kolmandate isikute õiguste kaitsemiseks, seadusega kehtestatud eeskirjade täitmise võimaldamiseks või muul olulisel põhjusel. 7.1.8. Teatada õiguskaitseorganitesse Kliendi teost, mis võib kvalifitseeruda süüteo.

7.2. Elisa kohustub:

7.2.1. Väljastama Kliendile Kliendi soovil informatsiooni Kliendi Lepingute ja Elisa poolt töödeldavate Isikuandmete kohta.

7.2.2. Sulgema Elisa poolt avaldatud Isikuandmed, mille õigsus on Kliendi poolt vaidlustatud, kuni õigete Isikuandmete väljaselgitamiseni.

7.2.3. Teavitama viivitamatult ebaõigete Isikuandmete parandamisest või Isikuandmete sulgemisest või anonüümseks muutmisest Klienti ja kolmandaid isikuid, kellele Isikuandmeid on edastatud. 7.2.4. Kui Üldtingimused või Leping sätestab, et Kliendi poolset tegevusetust (näiteks pretensiooni mitte-esitamist) käsitletakse juriidilist tagajärge omava tahteavaldusena, näitab Elisa Kliendile saadetavas teates sellise asjaolu kohta ära tähtaja ja viisi, mille jooksul ja kuidas Kliendil on võimalus niisugust tagajärge vältida.

7.2.5. Hoidma Võrgu töökorras ja osutama Kliendile Teenuseid vastavuses Lepingu tingimustega ja Eesti Vabariigis kehtestatud kvaliteedinõuetega.

7.2.6. Tagama Teenuse osutamise Lõpp-punktis iga Lepingu alusel teatud arvule Terminalseadmetele (arv on Teenuse tingimustes osundatud), kui Lepingus ei ole kokku teistsugune arv.

7.2.7. Kõrvaldama Võrgu rikke mõistliku aja jooksul pärast rikkest teadasaamist.

7.2.8. Kõrvaldama Liini rikke mõistliku aja jooksul pärast rikkest teadasaamist Hinnakirjajärgse tasu eest või (juhul kui rikke tekkimises on süüdi Elisa) tasuta.

7.2.9. Informeerima Klienti punkti 7.1.4.4. kohasest Teenuse osutamise piiramisest e-posti teel ja vajadusel kodulehel vähemalt 5 tööpäeva ette, teatades ühtlasi piiramise põhjused ja aja. Punktides 7.1.4.2. ja 7.1.4.3. sätestatud juhtudel informeerib Elisa Klienti kirja või e-posti teel ette, välja arvatud juhul kui Teenuse osutamise piiramisega viivitamine võib põhjustada kahju Elisale või kolmandatele isikutele.

7.2.10. Mitte piirama Teenuse osutamist, kui Klient kõrvaldab enne Teenuse osutamise piiramise algust kavandatava piiramise aluseks olnud asjaolu eeldusel, et Elisa on piiramise aluseks olnud asjaolu äralangemisest informeeritud.

7.2.11. Lõpetama Teenuse osutamise piiramise 2 tööpäeva jooksul, kui selle aluseks olnud asjaolu on ära langenud eeldusel, et Elisa on piiramise aluseks olnud asjaolu äralangemisest informeeritud.

7.3. Elisa ei vastuta:

7.3.1. Kliendile edastatavate televisiooni- ja raadioprogrammide sisu ega nende vastavuse eest programmitootja lubatud saatekavale;

7.3.2. kolmandate isikute teenuste sisu eest, mida Elisa võib Kliendile vahendada;



7.3.3. Kliendi ja tema andmete turvalisuse eest Internetiga seonduvate Teenuste kasutamisel, juhul, kui vastavad andmed ei ole kaitstud tulenevalt Teenuste tarbimisel kasutatavate Kliendile kuuluvate seadmete eaturvalisusest;

7.3.4. Kliendi soovil Liiniga või Terminaliseadmetega ühendatud seadmete töökorras oleku ja nõuetekohase toimimise eest ning selliste seadmete mittenõuetekohasest toimimisest tulenevate kulude eest;

7.3.5. puuduste eest Klassik TV üle õhu teenuse kvaliteedis, mis võivad olla põhjustatud ilmastikutingimustest või teenuse tarbimise asukoha muudest tunnustest, mis on kirjeldatud Teenuse tingimustes.

7.3.6. Klassik TV üle õhu teenuse raames ostetud või üüritud Seadme kasutamise võimalikkuse eest väljaspool Elisa Koduleheküljel märgitud leviala.

7.3.7. Kliendi suhtes kehtestatud krediitlimiidi jälgimise ja krediitlimiidi ületamisel Teenuse osutamise piiramise ning sellest tuleneva võimaliku kahju eest.

7.3.8. Televisiooni- ja raadioprogrammide edastajatest tingitud saadete või ülekannete (k.a. spordiülekannete) blokeeringute ning katkestuste eest;

## **8. Müügarantii**

8.1. Elisa annab müüdnud Seadmele kaheaastase garantii, kui Poolte vahel ei ole kokku lepitud teisiti. Garantii tähtaeg hakkab kulgema Seadme üleandmisest Kliendile.

8.2. Garantii annab Kliendile garantiitähtaja jooksul õiguse nõuda Seadme tasuta parandamist või asendamist, kui Seade ei vasta Lepingu tingimustele materjali- või tootmisvea tõttu ning Seadet on kasutatud ja hooldatud ainult vastavuses kasutusjuhendiga.

8.3. Kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, tagastab Klient Seadme garantiist tulenevate õiguste teostamiseks Elisa esindusse.

## **9. Teenustasud ja arvelduste kord**

9.1. Teenustasud ja muud Klientidele ühtsed hinnad ja tasud on kehtestatud Hinnakirjas. Kliendi igakuisel arvel sisaldub Hinnakirjas sätestatud suuruses eluruumi võrguhooldustasu vastaval perioodil.

9.2. Lepingu sõlmimisel võib Elisa nõuda Kliendilt tagatismakset või ettemakset, kui isik ei vasta Elisa poolt Lepingu sõlmimiseks esitatud kõigile nõuetele või kui isik on olnud eelnevalt Elisale võlgu või isiku krediitvõimelisuse hinnang ei ole piisav. Sellistelt tagatis- ja ettemaksetelt ei või Klient nõuda intresse, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti.

9.3. Elisa võib Kliendile määrata vastavalt Teenuse tingimustele krediitlimiidi, mille ületamisel loetakse, et Klient ei ole temale osutatud Teenuse eest õigeaegselt tasunud. Sellisest krediitlimiidist informeerib Elisa Kliendi Lepingu sõlmimisel või krediitlimiidi määramisel koheselt.

9.4. Elisa väljastab Kliendile arve tasuta paber kandjal või elektrooniliselt (e-arvena). E-arved edastab Elisa Kliendile Iseteeninduses, Kliendi poolt määratud e-posti aadressile või muul Poolte poolt kokkulepitud viisil. Elisa saadab Kliendile väljastatud paberarve Kliendi soovil postiga Kliendi näidatud aadressil.

9.5. Arve mittekättesaamine ei vabasta Kliendi temale esitatud arve õigeaegse tasumise kohustusest. Kliendil on võimalus saada informatsiooni tasumisele kuuluva summa kohta Elisa klienditeenindustest ja Iseteeninduse kaudu. 9.6. Klient on kohustatud Teenuse eest tasuma arvel näidatud tähtajaks.

9.7. Elisa ei piira Teenuse osutamist, kui Klient vaidlustab kirjalikult osutatud Teenuse tasu suuruse enne maksetähtpäeva saabumist ning tasub õigeaegselt osutatud Teenuste eest osas, milles ta tasu ei vaidlusta. Kui selline tasu või selle suuruse vaidlustamine Kliendi poolt osutub alusetuks, on Klient kohustatud tasumata summa tasuma hiljemalt järgmiseks maksetähtpäevaks.

9.8. Arveldusi puudutavaid taotlusi, avaldusi ja kaebusi on Kliendil võimalik esitada Elisale kirjalikult Elisa esindustes, kirja teel aadressil Sõpruse pst 145, Tallinn 13417 või e-posti teel. Elisa vastab sellistele pöördumistele 15 kalendripäeva jooksul või annab sama aja jooksul teada vastamise aja, juhul kui tähtaegne vastamine ei ole võimalik.

9.9. Elisa võib Kliendile esitada arve Kliendi poolt tellitud erakorraliste või ühekordsete tehingute või Teenuste eest koos igakuise arvega.

9.10. Kui Klient peab lisaks rahalisele põhikohustusele tasuma Elisa kulutusi võlasissenõudmisele ja viivist, loetakse, et täitmine on toimunud esmalt kulutuste, seejärel sissenõutavaks muutunud viivise ning lõpuks põhikohustuse katteks.



9.11. Klient maksab Teenuse kasutamise kuutasu ka aja eest, mil Teenuse osutamine oli piiratud vastavuses punktiga 7.1.4., välja arvatud kui Teenuse osutamine oli piiratud võlgnevuse tõttu või punkti 7.1.4.4. alusel.

9.12. Teenuse kasutamise puhul väljaspool Eesti Vabariiki lähtuvad Pooled muu hulgas välisoperaatori poolt kehtestatud hinnatingimustest.

9.13. Klient vastutab Teenuste tasumise eest juhul, kui ta on võimaldanud kasutada oma Terminalseadet, Kiipkaarti või PIN-koodi kolmandatel isikutel või määranud PIN-koodi selliselt, et kolmandatel isikutel on PIN-koodiga kaitstavatele Teenustele juurdepääs (näiteks jättes muutmata algse PIN-koodi seadistuse). Samuti vastutab Klient Teenuste tasumise eest Kiipkaardi või Terminalseadme kaotamise või varguse puhul niikaua, kuni ta on informeerinud Elisa juhtunust.

9.14. Juhul, kui Teenus ei vasta Lepingu tingimustele rikke tõttu, võib Elisa teha tagasiarvestuse Kliendile, kes on sellest teatanud Üldtingimustes sätestatu kohaselt. Tagasiarvestuse summa on proportsionaalne osa Teenuse kuutasust vastavalt sellele, millise osa rike moodustas ajaliselt ja mahuliselt kalendrikuu Teenuste kogumahust.

## 10. Sanktsioonid

10.1. Kumbki Pool võib nõuda teiselt Poolet rahalise maksega viivitamise korral viivist tähtaegselt laekumata summalt 0,05% kalendripäevas.

10.2. Üldtingimuste punktides 4.5. ja 5.2.10. sätestatud Kliendi kohustuste rikkumisel on Elisal õigus nõuda Kliendilt igakordsel rikkumisel leppetrahvi summas kuni 3 000 (kolm tuhat) eurot ning kahju hüvitamist osas, mida leppetrahv ei kata. Seejuures vastutab Klient rikkumiste eest tema valduses olevate Terminalseadmete abil, samuti rikkumiste eest Liinil, mille kaudu Elisa osutab Kliendile Teenust, kui Klient ei tõenda, et tema ei vastuta sellise rikkumise eest.

10.3. Üldtingimuste punktis 9.6. sätestatud Kliendi kohustuse rikkumisel on Elisal lisaks muudele Ülddokumentides, Lepingus ja seaduses nimetatud õiguskaitsevahenditele õigus nõuda Kliendilt igakordsel rikkumisel Hinnakirjas sätestatud võlahaldustasu tasumist. Lisaks sellele on Elisal õigus anda nõue Kliendi vastu sissenõudmiseks inkassoteenust osutavale isikule. Sellisel juhul on Elisal õigus nõuda ja Kliendil kohustus tasuda Elisale leppetrahv vastavalt Hinnakirjale. Samuti on Elisal õigus nõuda ja Kliendil kohustus hüvitada Elisale nõude sissenõudmisega seotud kulutused, mida leppetrahv ja viivised ei kata.

10.4. Pooled on kohustatud täitma Lepingust selle kehtivuse ajal tulenenud kohustused ka pärast Lepingu kehtivuse lõppu. Rahalise maksega viivitamise korral jätkub viivise ja võlahaldustasu arvestamine ka pärast Lepingu kehtivuse lõppu kuni makse täieliku tasumiseni.

## 11. Pooltevaheline suhtlus

11.1. Lepingute sõlmimisel ja omavahelises suhtluses on Klient või tema esindaja ja Elisa esindaja kohustatud teise Poole nõudmisel oma isiku identifitseerima. Klient või tema esindaja identifitseerib oma isiku isikut tõendava dokumendi abil, Elisa esindaja Elisa poolt väljastatud kehtiva töötõendi abil.

11.2. Füüsilisest isikust Kliendi esindajaks võib olla volitatud isik, kes omab sellekohast kirjalikku volikirja. Juriidilisest isikust Kliendi esindajaks võib olla Kliendi seadusejärgne esindaja, prokurist või volitatud isik, kes omab sellekohast kirjalikku volikirja.

11.3. Poolte vaheline suhtlus toimub isiklikult, telefoni, e-posti, faksi või kirja teel, lisaks on Elisal õigus saata Kliendile lühiteateid tekstisõnumiga telefoni teel. Teise Poolega suhtlemisega seonduvad otsesed kulud (nt telefoni- ja postikulud) kannab Pool ise kui Hinnakirjas ei ole sätestatud teisiti.

11.4. Kliendil on võimalik esitada Elisale pretensioone, taotlusi, avaldusi, kaebusi ja muid pöördumisi Elisa esindustes, kirja teel aadressil Sõpruse pst 145, Tallinn 13417 või e-posti teel. Elisa vastab sellistele pöördumistele 15 kalendripäeva jooksul.

11.5. Kiireloomulised rikketeated tuleb Kliendil esitada Elisa Klienditelefonile.

11.6. Pooltevahelised vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kliendil on muuhulgas võimalus pöörduda oma õiguste kaitseks Tarbijakaitseameti poole. Vaidlused, mida ei õnnestu lahendada eelnimetatud läbirääkimiste teel, kuuluvad lahendamisele seadusjärgses kohtus.





## 12. Lepingu lõppemine

12.1. Klient saab nii Kliendilepingu kui Teenuste osutamise lepingu igal ajal üles öelda, teatades sellest soovist Elisale koos oma isikukoodi, viitenumbri ja lõpetatava Lepingu numbriga kas isiklikult Elisa esinduses, kirjalikult või e-posti teel, Iseteeninduse või Klienditelefoni kaudu.

12.2. Elisal on õigus Teenuse osutamise leping üles öelda kui Teenuse osutamist on piiratud punkti 7.1.4. alusel, välja arvatud punkti 7.1.4.4. ja 7.1.4.6 alusel, ja piiramise alus ei ole ära langenud 1 kuu jooksul. Piiramise alus loetakse mitte ära langenuks ka juhul, kui Elisa on Teenuse osutamist piiranud punkti 7.1.4.5. alusel vähemalt teistkordselt.

12.3. Teenuse osutamise leping lõpeb automaatselt ja Elisa lõpetab Teenuse osutamise, kui lõpeb või lõpetatakse Kliendi ja Elisa vaheline Kliendileping.

12.4. Lepingu ülesütlemisel Kliendi või Elisa poolt maksab Klient tasu Elisa poolt osutatud Teenuste eest kuni Teenuse osutamise lõppemiseni. Juhul, kui Klient ütleb Lepingu üles enne kuu lõppu ning Teenuse osutamise leping sisaldab kuupõhist tasu, siis tasub Klient kuupõhise tasu täiskuu eest.

12.5. Lepingu lõppemisel tagastab Klient Elisale omal kulul kõik Kliendi valduses olevad Elisale kuuluvad Seadmed ja Kiiпкаardid (isiklikult või volituse alusel Elisa esindusse, või kutsudes Elisa esindaja Seadme tagastamiseks ja tasudes visiidi eest Hinnakirja järgi). Seadme või Kiiпкаardi mittetagastamisel kohustub Klient hüvitama Elisale Seadme või Kiiпкаardi väärtuse Elisa poolt esitatava arve alusel.

12.6. Hiljemalt 2 kuud pärast Lepingu lõppemist esitab Elisa Kliendile lõpparve osutatud Teenuste eest kuni Lepingu lõppemiseni ja vajadusel Kliendi poolt tagastamata Elisale kuuluvate Seadmete ja Kiiпкаardi eest.

## 13. Vääramatu jõud

13.1. Juhul kui Teenuse osutamine või Poolte muude kohustuste täitmine on osaliselt või täielikult takistatud või võimatu vääramatu jõu tõttu, ei vastuta kohustust rikkuv Pool oma kohustuse rikkumise eest. Kui vääramatu jõu mõju on ajutine, on kohustuse rikkumine vabandatav üksnes aja vältel, mil vääramatu jõud kohustuse täitmist takistas. Vajadusel peab Pool, kelle kohustuste täitmine on sel viisil häiritud, teist Poolt sellest mõistlikul viisil informeerima.

13.2. Vääramatu jõud on asjaolu, mida Pool ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks, eelkõige aga sõda, üldrahutus, streik või blokaad, loodusõnnetused ja erakorralised ilmastikuolud, elektrivarustuse ja raadioside häired, kolmandate isikute võrgu tark- või riistvara ootamatud rikked, kolmandate isikute õigusvastane, lepinguvastane või hea usu ja tava vastane käitumine ning muudatused õigusaktides.

