

## TEENUSE OSUTAJA EESKIRI

Kehtib alates 20.01.2016

### 1. ÜLDSÄTTED

#### 1.1 MÕISTED

<b>Telia</b>	Telia Eesti AS, registrikoodiga 10234957;
<b>Alusnumber</b>	Teliale kasutamiseks eraldatud numeratsioonivahemikus asuv, vastava Lepingu alusel äriühingu või füüsilisest isikust ettevõtja kasutusse antud telefoninumber, millele suunatakse Kõneteenusnumbrile sisenevad kõned;
<b>Aruanne</b>	dokument, milles on fikseeritud Arveldusperioodi jooksul Eritariifsele Kõneteenusnumbrile tehtud kõnede ja kõneminutite arv, nende tasumäärad ning vajadusel eelmiste Arveldusperioodide ümberarvestused;
<b>Arveldusteenus</b>	Telia sidevõrgust Eritariifsele Kõneteenusnumbrile helistanud Lõppkasutajate ja Teenuse Osutaja vaheline arveldamine Telia poolt;
<b>Eritariif</b>	käibemaksu sisaldav kõne- või minutitasu Kõneteenusnumbrile helistamise eest, mille Lepingu sõlmimisel määrab Teenuse Osutaja;
<b>Leping</b>	Telia ja Teenuse Osutaja vaheline kõneteenusnumbri raamleping koos vastava Kõneteenusnumbri kohta sõlmitud raamlepingu lisaga, mille alusel võimaldab Telia Teenuse Osutajale Kõneteenusnumbri kasutamist;
<b>Lõppkasutaja</b>	Teenuse Osutaja poolt osutatavat Teenust kasutav Telia või muu sideettevõtja (operaatori) klient;
<b>Lootusetu võlgnevus</b>	Telias kehtiva korra kohaselt lootusetuks tunnistatud ja mahakandmisele kuuluv võlgnevus;
<b>Teenus</b>	Kõneteenusnumbri vahendusel Teenuse Osutaja poolt Lõppkasutajatele osutatav informatiivse, meelelahutusliku või muu sisuga teenus;
<b>Teenuskõne</b>	kõne, mis võimaldab Lõppkasutajal kasutada juurdepääsuks Teenusele ühetaolist valimiskorda sõltumata Lõppkasutaja ja Teenuse Osutaja asukohast;
<b>Kõneteenusnumber</b>	3-5 kohaline lühinumber või 800/900 seeriasse kuuluv teenusnumber, mida Teenuse Osutaja kasutab Teenuse osutamiseks Lõppkasutajatele Telia sidevõrgus;
<b>Teenuse Osutaja</b>	Teliaga lepingulises suhtes olev äriühing või füüsilisest isikust ettevõtja, kes pakub Lõppkasutajatele Teenust;
<b>Teenustasu</b>	Eritariif, mis kuulub Telia ja Teenuse Osutaja vahel Lepingus kokku lepitud tingimustel ja ulatuses jagamisele;
<b>Teenuse tingimused</b>	dokument, milles on fikseeritud Kõneteenusnumbri teenuse tehnilised ja sisulised parameetrid ja tingimused;

1.2 Telia Teenuse Osutaja eeskiri (edaspidi ka TO Eeskiri) reguleerib Teenuse osutamiseks Kõneteenusnumbri avamist, Teenuse Osutaja poolt pakutava Teenuse osutamist Lõppkasutajatele ja arveldamise korda. Teenuste osutamist reguleerivad lisaks TO Eeskirjale on ka Leping, Üldtingimused, Teenusekohased Teenuse tingimused ja Hinnakiri.

1.3 TO Eeskirja ja selles kasutatavate (TO Eeskirjas endas avamata) mõistete tõlgendamisel, rakendamisel ja muutmisel lähtutakse Telia Eesti AS-i Üldtingimustes sätestatust.

## **2. TEENUSTE OSUTAMISE EELDUSED JA TEHNILISED PÕHIMÕTTED**

2.1 Lepingu sõlmimise ja/või Teenuse Osutaja poolt Teenuse osutamise eeltingimusteks on Tehnilise Järevalve Ameti poolt vastava Kõneteenusnumbri kasutamiseks väljastatud kehtiv numbriluba ja toimiv Alusnumber.

2.2 Teenuse Osutajale kasutamiseks eraldatav Kõneteenusnumber on ühtselt valitav Eesti Vabariigi territooriumil ja ei ole seostatav konkreetse geograafilise punktiga.

2.3 Kõneteenusnumbrile sisenevad kõned suunatakse Telia poolt Teenuskõnena Teenuse Osutaja Alusnumbrile.

2.4 Telial on õigus teha muudatusi Teenuse osutamiseks kasutatavas tehnilises lahenduses. Kui vastavad muudatused eeldavad Telia telefonivõrgu või mobiilsidevõrgu osaks olevate seadmete ümbervahetamist, nende tarkvara uuendamist, seadistamist või muude vastavate seadmetega seotud muudatuste teostamist, kannab sellega seotud kulud Telia. Kui vastavad muudatused eeldavad Teenuse Osutajale kuuluvate või tema valduses olevate seadmete ümbervahetamist, tarkvara uuendamist, seadistamist või muude vastavate seadmetega seotud muudatuste teostamist, kannab sellega seotud kulud Teenuse Osutaja.

2.5 Teenuse osutamiseks kasutatava tehnilise lahenduse muudatustest või täiendustest, millega kaasnevad Teenuse Osutaja jaoks täiendavad kulutused, teatab Telia Teenuse Osutajale ette vähemalt 2 (kaks) kuud. Kui Teenuse Osutaja ei ole selliste muudatuste või täiendustega nõus, on tal enne muudatuste või täienduste teostamist võimalus Teenuse osutamise aluseks olev Leping üles öelda, teatades sellest kirjalikult.

2.6 Kui Teenuse Osutaja kasutab kolmanda isiku kasutuses olevat Alusnumbrit, peab Teenuse Osutaja omama antud kolmanda isiku nõusolekut vastava Alusnumbri kasutamiseks Teenuse osutamise eesmärgil ning on selle olemasolu eest vastutav.

2.7 Telia ei ole vastutav Teenuse mittetoimimise või mittenõuetekohase toimimise eest, kui Teenuse osutamiseks vajalik Alusnumber ei toimi Teenuse Osutajast tulenevatel põhjustel (muu hulgas juhul, kui Teenuse Osutajale on piiratud sideteenuste osutamine), samuti kui Teenuse Osutaja kasutab Teenuse osutamiseks kolmanda isiku kasutuses olevat Alusnumbrit ja see ei toimi antud kolmandast isikust tulenevatel põhjustel ja/või Teenuse Osutajal puudub kolmanda isiku nõusolek vastava Alusnumbri kasutamiseks.

## **3. POOLTE ÕIGUSED JA KOHUSTUSED**

Lisaks Lepingus ja Tingimustes sätestatud õigustele ja kohustustele kehtivad Telia ja Teenuse Osutaja suhtes alljärgnevad õigused ja kohustused:

### **3.1 TEENUSE OSUTAJA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED**

3.1.1 Teenuse Osutajal on õigus kasutada Kõneteenusnumbrit Teenuse pakkumiseks Lõppkasutajatele Lepingus ja Tingimustes toodud tingimustel.

3.1.2 Teenuse Osutaja kohustub Kõneteenusnumbri kasutamisel järgima Lepingust, Tingimustest ja õigusaktidest tulenevaid Kõneteenusnumbri kasutamise nõudeid.

3.1.3 Teenuse Osutaja kohustub tagama Kõneteenusnumbrile helistajale teostuselt ja tehniliselt kvaliteetse Teenuse, tuginedes headele kommetele ning mitte kahjustama Telia head nime. Muu hulgas ei tohi Teenus olla solvava, sündsusetu, laimava, ähvardava, rassiliselt, etniliselt või muul viisil ründava, kuritahtliku, füüsilist või psüühilist vägivalda õhutava või ebaseaduslikku tegevust propageeriva iseloomuga.

3.1.4 Teenuse Osutaja kohustub osutama Kõneteenusnumbril Lepingus kirjeldatud sisuga Teenust. Kui Teenuse pakkumiseks on vajalik kehtiv tegevusluba, registreering, litsents vms, vastutab Teenuse Osutaja eelnimetatu olemasolu eest. Teenuse Osutaja vastutab iseseisvalt selle eest, et tema poolt osutatav Teenus on vastavuses Teenuse Osutaja põhikirjast, registreeringust, tegevusloast, litsentsist vms tulenevate nõuetega.

3.1.5 Teenuse Osutaja vastutab täielikult tema poolt osutatud Teenuse sisu vastavuse eest õigusaktidele.

3.1.6 Teenuse Osutaja vastutab iseseisvalt tema poolt pakutava Teenuse turustamise ja reklaami eest. Teenuse Osutaja kohustub tagama Lõppkasutajate piisava teavitamise Teenusest ja selle kasutamise tasudest oma infokanalite vahendusel lähtudes seejuures õigusaktides sätestatud ja/või asjaomaste ametkondade sellekohastest nõudmisest.

3.1.7 Teenuse Osutaja kohustub võimaldama temale Teenuse sisu või kvaliteeti puudutavate pretensioonide edastamise kirjalikult, kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis või telefoni teel, kuid mitte Kõneteenusnumbri kaudu. Teenuse sisu või kvaliteeti puudutavad pretensioonid lahendab Teenuse Osutaja oma kulul. Lepingu sõlmimisega on Teenuse Osutaja andnud Teliale nõusoleku Teenuse sisu või kvaliteeti puudutava pretensiooni lahendamiseks või järelpärimistele vastamiseks avaldada Teenuse Osutaja (äri)nimi ja kontaktandmed seda soovivale isikule. Kui Teenuse sisu või kvaliteeti puudutava pretensiooni või järelpärimisega pöörduakse Telia poole, edastab Telia pretensiooni või järelpärimise Teenuse Osutajale. Teenuse Osutaja kohustub pretensioonile või järelpärimisele vastama hiljemalt 2 (kahe) tööpäeva jooksul arvates temale pretensiooni või järelpärimise edastamisest Telia poolt.

## **3.2 TELIA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED**

3.2.1 Telial on õigus nõuda Teenuse Osutajalt enne Lepingu sõlmimist ja/või Lepingu kehtivuse ajal Teenuse osutamise seotud äriplaani ja/või Teenuse kirjelduse esitamist.

3.2.2 Telial on õigus kontrollida Kõneteenusnumbrile tasuta helistades Teenuse vastavust Lepingule ja Tingimustele, teatades võimaluse korral enne kontrollikõne lõppu, et tegu oli tasuta kontrollikõnega.

3.2.3 Telial on õigus ühepoolselt muuta Kõneteenusnumbrit kui muutmise vajadus on tingitud muudatustest õigusaktides, teavitades sellest Teenuse Osutajat võimalusel vähemalt 3 (kolm) kuud ette. Telia ja Teenuse Osutaja võivad sõlmida enne Kõneteenusnumbri muudatuse teostamist uue Lepingu. Kui Teenuse Osutaja ei ole sellise Kõneteenusnumbri muudatusega nõus, on tal enne muudatuse teostamist võimalus Teenuse osutamise aluseks olev Leping üles öelda, teatades sellest kirjalikult.

3.2.4 Telial on õigus piirata helistamist Kõneteenusnumbrile teatava kõnepaketi või Lõppkasutajale pakutava lisateenuse tingimuste raames, samuti juhul, kui Lõppkasutaja on ise avaldanud soovi piirata enda numbrilt vastavale Kõneteenusnumbrile helistamise.

3.2.5 Telial on õigus ühepoolselt ja õigusaktides fikseeritud korras piirata Teenuse Osutajale sideteenuste osutamist, kui:

3.2.5.1 Teenuse Osutaja on hilinenud temale osutatud teenuste eest tasumisega üle 14 (neljateistkümne) päeva; või

3.2.5.2 Teenuse Osutaja on ühendanud sidevõrguga mittetöökorras või nõuetele mittevastava terminalseadme; või

3.2.5.3 Teenuse Osutaja häirib terminalseadme kasutamisega sidevõrgu tööd või teisi sideteenuste kasutajaid; või

3.2.5.4 Teenuse osutamise piiramine on vajalik sidevõrgu seadme või liinirajatise paigaldamiseks, remondiks, vahetamiseks või hooldamiseks; või

3.2.5.5 Teenuse Osutaja rikub oluliselt Teenuse osutamiseks sõlmitud Lepingut, sealhulgas selle juurde kuuluvates Tingimustes sätestatud. Muuhulgas loetakse Lepingu oluliseks rikkumiseks asjaolu, kui Kõneteenusnumbri kasutamiseks puudub kehtiv numbriluba või Teliale saab teatavaks, et Teenuse Osutaja poolt osutatav Teenus ei ole kooskõlas kehtivatest õigusaktidest tulenevate nõuetega; või

3.2.5.6 vastava piiramise rakendamise aluseks on muud õigusaktides sätestatud asjaolud.

3.2.6 Telia kohustub võimaldama Lõppkasutajatele Telia telefonivõrgust ja mobiilsidevõrgust Kõneteenusnumbrile helistamise peale Lepingu mõlemapoolset allkirjastamist ja alates Lepingus kokkulepitud kuupäevast. Telia tagab Teenuse Osutajale Teenuse osutamise võimaluse

ööpäevaringselt kõikidel nädalapäevadel, kui Teenuse olemusest või Lepingust ei tulene teisiti.

3.2.7 Telia on kohustatud informeerima Teenuse Osutajat mõistlikul viisil kõikidest Teliale teada olevatest Teenuse osutamisest takistavatest asjaoludest.

3.2.8 Telia kõrvaldab talle kuuluva sidevõrgu, seadmete ja liinide rikked, mis takistavad Kõneteenusnumbri toimimist, mõistliku tähtaja jooksul. Mõistlikuks tähtjaks loetakse rikke kõrvaldamist mitte hiljem kui rikkest teatamise päevale järgneva Tööpäeva jooksul. Kõneteenusnumbri toimimist takistavate Telia telefonivõrgu või mobiilsidevõrgu rikete kõrvaldamisega seotud kulud kannab täies ulatuses Telia. Teenuse Osutajale kuuluva liini või tema hooldusalas oleva liini(osa) ja terminalseadme rikke kõrvaldamine toimub kokkuleppel Teliaga ning rikke kõrvaldamise kulud kannab täies ulatuses vastavalt Hinnakirjale Teenuse Osutaja, välja arvatud juhul, kui vastava rikke tekkimises on süüdi Telia.

#### **4. ARVELDUSTE KORD**

4.1 Telia klientidest Lõppkasutajatele esitab Teenuse kasutamise eest arve Telia.

4.2 Teenuse Osutaja kohustub tasuma Teliale tema esitatud arve alusel Teenuse osutamisega seotud tasusid, mille liigid ja määrad ning maksmise kord on fikseeritud Lepingus, Teenusekohastes Teenusetingimustes ja/või Hinnakirjas.

4.3 Telia kohustub tasuma Teenuse Osutajale tema esitatud arve alusel Lepingus kokku lepitud Teenustasu, millest on Lepingus fikseeritud tulujaotusskeemi kohaselt maha arvatud Telia osa Teenustasust. Selleks esitab Telia Teenuse Osutajale Aruande Kõneteenusnumbrile helistatud kõnede ja kõneminutite arvu kohta Lepingus kokkulepitud korras. Aruandes kajastatavate eelmiste perioodide Teenustasu ümberarvestuste aluseks on Lõppkasutajatelt Teenuse osas Teliale laekunud põhjendatud ja rahuldatud pretensioonid, Telia poolt fikseeritud tehnilised rikked ja/või Lootusetud võlgnevused.

4.4 Telial on õigus jätta Aruandest välja kõned, mis on toimunud Lõppkasutaja tahte vastaselt (kelmuse, pettuse, varguse vms seotud juhtumid) ja/või mille eest Lõppkasutaja või sideettevõtja, kelle sidevõrgust kõned tehti, Teliale ei tasu või keeldub tasumast (Lootusetu võlg) või teha Teenuse Osutajale makstavalt arvelt tulevikus tagasiarvestus Lõppkasutaja poolt Kõneteenusnumbrile helistatud kõnede eest mittelaekunud summa ulatuses.

4.5 Telial on õigus jätta Aruandest välja kõned või teha Teenuse Osutajale makstavalt arvelt tulevikus tagasiarvestus Lõppkasutaja poolt Kõneteenusnumbrile helistatud kõnede osas, mille eest Lõppkasutaja ei ole saanud Teenuse Osutaja poolt lubatud Teenust ning Lõppkasutaja või sideettevõtja, kelle sidevõrgust Lõppkasutaja kõned tegi, on esitanud Teliale sellekohase põhjendatud pretensiooni koos raha tagasisaamise nõudega.

4.6 Teenuse Osutaja poolt Teliale esitatud arve vastavusel Aruandele ja Lepingus kokkulepitud tingimustele tasub Telia arve.

4.7 Aruandes kajastatavale Kõneteenusnumbrile helistatud kõnede ja kõneminutite arvu fikseerimise aluseks on Telia arveldussüsteemis registreeritud andmed.

4.8 Täiendavates Telia ja Teenuse Osutaja vahelistes arvelduse tingimustes lepitakse vajadusel kokku Lepingus.