

# INTERNETIÜHENDUSE TEENUSTE KASUTAMISE TINGIMUSED

## 1. Üldine info



- 1.1. Telia pakub internetiühenduse teenuseid erinevatel tehnoloogiatel: asukohapõhisel püsivõrgul (nn kaabliga internet) ja mobiilivõrgul (mida Telia võib teatud juhtudel pakkuda ka asukohapõhiselt; nn üle õhu internet).
- 1.2. Internetipakettide kiirused ja hinnad ning muud tasumääradega seotud tingimused on toodud hinnakirjas. Teenuste täpsemad tingimused on toodud teenusetingimustes, mis on kättesaadavad [Telia kodulehel](#).
- 1.3. Kodulehel on kirjeldatud, milliseks vajaduseks konkreetne internetipakett sobib ning millised on paketi rakenduste ja sisu kasutamise võimalused.
- 1.4. Interneti erilahenduslepingute suhtes kehtivad käesolevad tingimused ulatuses, milles need ei ole erilahenduslepinguga vastuolus.

## 2. Asukohapõhise püsivõrgu internetiühenduse kiirus



- 2.1. Telia pakub Internetti paketi nimikiirusega ehk **väljareklaamitud kiirusega**, mis on ühtlasi paketi **maksimaalne kiirus**.
- 2.2. **Tavapärane kiirus**, mida saad enamiku ajast ühe kuu jooksul Telia sidevõrgus kasutada, on vähemalt 90% maksimaalsest ehk väljareklaamitud kiirusest.
- 2.3. **Minimaalseks kiiruseks** on sõltuvalt tehnoloogiast, mida kasutades Telia sulle Internetti pakub, 20–50% sinu kasutatava paketi maksimaalsest ehk väljareklaamitud kiirusest.
- 2.4. Üalloodud kiirused on tagatud Telia sidevõrgu ühenduspunktis esimesena Telia sidevõrku ühendatud sinu seadmest kuni esimese Telia võrgusõlmeni.
- 2.5. Tavapärane kiirus on tagatud juhul, kui sa ei kasuta samaaegselt Telia Eriteenuseid nagu on kirjeldatud allpool.
- 2.6. Miinimumkiirus on sulle tagatud ka Eriteenuste kasutamise korral.
- 2.7. Väljaspool Telia sidevõrku ei ole Telial võimalust ega kohustust kiiruseid tagada.
- 2.8. Interneti kiirus konkreetsel kasutushetkel sõltub ka mitmest Telia vastutusosalast välja jäävast asjaolust, näiteks:
  - ✓ sinu kasutatavatest seadmetest, nt arvuti vms lõppseadme tehnilistest parameetritest jms;
  - ✓ sinu vastutusel olevatest teguritest, nt WiFi levi tugevusest, sulle kuuluva liiniosa või sidevõrgu tehnilisest seisukorrast jms;
  - ✓ sinu internetipõhiste sisuteenuste või rakenduste kasutamisest jms.
- 2.9. Interneti kiiruse mõõtmisel tuleb juhinduda Telia [internetiühenduste kiiruste mõõtmise juhistest](#).

## 3. Mobiilivõrgu interneti kiirus (kehtib ka asukohapõhise mobiilivõrgu ühenduse korral)



- 3.1. Mobiilse interneti puhul on hinnakirjas ja kodulehel toodud paketi kiirus **maksimaalne kiirus**, mida Telia sidevõrk tehniliselt võimaldab.
- 3.2. Mobiilse interneti **ühenduskiirus konkreetsel kasutushetkel** sõltub mitmetest muutuvatest asjaoludest, mistõttu teenuse kvaliteedi miinimumtaset ei pakuta. Telia poolt mõjutatavad või Telia vastutusalas ei ole näiteks järgmised asjaolud:
  - ✓ kasutaja kaugus tugijaamast;

- ✓ tugijaama üldine koormus konkreetsel ajahetkel;
- ✓ sinu lõppseadme (telefon, arvuti, tahvelarvuti vms) tehnilised parameetrid jne.

3.3. Mobiilise interneti keskmiste andmesidekiiruste mõõtmise tulemused on toodud Tehnilise Järelevalve Ameti kodulehel ja kodulehel.

## 4. Eriteenuse (nt Telia TV vms) mõju internetile



4.1. Eriteenuste ehk Telia pakutavate optimeeritud teenuste (nt Telia TV ja Internetitelefon jms) kasutamine ei mõjuta üldjuhul tuntavalt sinu Interneti kvaliteeti.

4.2. Sõltuvalt Eriteenuse kasutamise ulatusest ja Interneti tehnilisest lahendusest võib Telia TV kui Eriteenuse kasutamine siiski teatud määral vähendada sinu Interneti kiirust.

4.3. Mõju Interneti kiirusele esineb seetõttu, et tehniliselt on Eriteenuse kvaliteetse toimimise tagamiseks vajalik sellega seotud andmeliiklust prioriseerida muu internetiliikluse suhtes. Näiteks kui sa vaatad Telia TV-d ühe kuni kahe vaatajakohaga ja kasutad samaaegselt ka optilisel kaabli pakutavat Interneti, ei kaasne sellega tuntavat mõju Interneti kvaliteedile, sh kiirusele. Mõju Interneti kiirusele on aga märgatavam näiteks ADSL-tehnoloogial pakutava Interneti kasutamisel. Seetõttu on ADSL-tehnoloogial pakutava Interneti puhul Telia TV kasutamine piiratud kahe vaatajakohaga.

4.4. Palun arvesta sellega, et Telia TV kasutamisel rohkem kui kahe vaatajakohaga või vaadates HD-kvaliteediga telekanaleid või saateid järele, võib sinu kasutatava Interneti kiirus samal ajal tuntavalt (s.o ca 4–8 Mbit/s) väheneda. Sellist mõju Interneti kiirusele ei loeta Telia rikkumiseks teenuse osutamisel.

## 5. Mobiilse interneti kasutamine (ei kehti asukohapõhise mobiilivõrgu ühenduse suhtes)



5.1. Mobiilset interneti saad kasutada vastavalt konkreetse paketi kohta toodud tingimustele (vt kodulehel paketi kohaseid rakenduste ja sisu kasutusvõimalusi) ja sellises **tavapärasel mahus**, mis ei sega teisi mobiilside-teenuste kasutajaid ega tekita häireid sidevõrgus.

5.2. Mobiilse interneti kasutamiseks eraldab Telia sulle ühe dünaamilise privaatse IP-aadressi. Soovi korral on sul võimalik eraldi tasu eest tellida sinna juurde ka staatilise IP-aadressi.

5.3. Kui kasutad ära kogu mobiilse interneti paketi kuupõhise andmemahu, siis vastavalt paketi tingimustele Telia kas piirab teenuse kiirust (kuni 64 kbit/s allalaadimisel ja kuni 32 kbit/s üleslaadimisel) või peatab teenuse. Teenus on piiratud/peatatud kuni jooksva kuu lõpuni, v.a kui tellid suurema andmemahu paketi või lisaandmemahu.

5.4. Mobiilse interneti mahu kasutamisel arvestatakse nii andmete üles- kui ka allalaadimist.

5.5. Mobiilse interneti kasutamisel maksad mahu-, päeva- või kuutasu vastavalt valitud pakstile. Rändlusteenuse kasutamisel võivad lisanduda täiendavad tasud vastavalt hinnakirjale ning välisoperaatori hinnakirjale.

5.6. Soovi korral on sul võimalik mobiilse interneti kasutamine ka sulgeda (tasulise teenusena).

## 6. Pretensioonide lahendamine



6.1. Kui sinu mõõtmisandmete alusel on interneti kiirus pidevalt või korrapäraselt tunduvalt madalam kasutatava internetipaketi tavapärasest kiirusest (eelkõige püsivõrgu interneti korral v.a Eriteenuste kasutamisest tingitud kiiruse langus), on sul õigus esitada Teliale pretensioon. Sel juhul saada pöördumine aadressil [info@telia.ee](mailto:info@telia.ee), järgides üldtingimustes toodud pretensioonide lahendamise korda ja tähtaega.

6.2. Telia vaatab pretensiooni läbi keskmiselt 14 tööpäeva jooksul ning maksimaalselt 30 tööpäeva jooksul ning vastab e-kirja või telefoni teel.

6.3. Kui sa tarbijana ei ole Telia lahendusega nõus, on sul võimalik pöörduda Tarbijakaitseameti tarbijavaidluste lahendamise komisjoni (sh veebikeskkonna kaudu) või kohtusse.

6.4. Kui selgub, et Telia ei ole osutanud sulle teenust kokkulepitud tingimustel (on lepingut

rikkunud), on sul lisaks pretensiooni esitamisele õigus nõuda kohustuse täitmist, keelduda Interneti eest kuutasu maksmisest või tasuda selle eest osaliselt (alandada hinda), nõuda tekitatud kahju hüvitamist kooskõlas üldtingimustega ning taganeda lepingust või öelda leping üles.

## 7. Interneti kasutamise turvalisus



7.1. Interneti kasutamise turvalisuse tagamiseks (sh sidevõrgu rikete ja rünnete vältimiseks või muudel turvakaalutlustel) võib Telia piirata või peatada teenuse kasutamist või muuta ühepoolset teenuse funktsionaalsusi või kasutamise tingimusi (sh piirata või peatada teenuse kasutamist).

7.2. Telia võib väljuvatele e-kirjadele rakendada turvalisuse tõstmiseks tehnilist kontrolli ning muu hulgas sind teavitamata märgistada või mitte edasi toimetada rämpspostiks või viirusteks hinnatavaid e-kirju.

7.3. Turvalisuse suurendamiseks on internetiühenduse pordid vaikumisi suletud.

7.4. Teenuse kasutamisel pead võtma iseseisvalt tarvitusele vajalikud abinõud, et teenuse tarbimiseks kasutatav seade oleks turvatud ja kaitstud infotehnoloogiliste rünnakute eest. Selleks tuleb sul kasutada viirusetõrje- ja tulemüritarkvara jms vahendeid, uuendades neid regulaarselt vastavalt tarkvaratootja soovitudele.

## 8. Andmeliikluse haldamise meetmed



8.1. Telia kasutab võrguressursside efektiivse kasutamise ja üldise teenuse kvaliteedi tagamise eesmärgil selliseid mõistlikke andmeliikluse haldamise meetmeid, mis ei mõjuta klientide teenuse kasutamist ja toimivust. Telia tagab samalaadsete tehnoloogiate ja protokollide võrdse kohtlemise.

8.2. Seaduses toodud erandjuhtudel on Telial õigus mõistlike andmeliikluse haldamise nõudeid eirata. See on lubatud näiteks selleks, et tagada õigusaktide ja kohtu või riigiasutuste nõuete täitmine, säilitada sidevõrgu, selle kaudu osutatavate teenuste ja lõppkasutajate lõppseadmete terviklikkus ning turvalisus või hoida ära sidevõrku ähvardavat ülekoormust või leevendada ajutisest või erakorralisest ülekoormusest tingitud tagajärgi. Selliste meetmetena võib Telia muu hulgas sõltuvalt olukorrast ja probleemi iseloomust piirata või ajutiselt peatada teenuse osutamise.

8.3. Andmeliikluse haldamise meetmete rakendamise käigus isikuandmete töötlemisel lähtub Telia üldtingimustes ja privaatsusteates sätestatust.

## 9. Kaugtoe funktsionaalsus



9.1. Kui sa kasutad Telia internetiühenduse teenust terminalseadmega (edaspidi ka: seade või ruuter), millesse on eelinstalleeritud vastav tarkvara, on sul võimalik kasutada Telia kaugtoe funktsionaalsust (edaspidi ka: Kaugtugi). Telia ei paku Kaugtuge ZTE ja Huawei seadmetele.

9.2. Kaugtoe funktsionaalsus võimaldab sul Telia e-Keskkonnas (sh Minu Telia rakendus) saada enda internetiühenduse teenuse, sisevõrgu ning sisevõrku ühendatud seadmete kohta informatsiooni ja teha selle alusel soovi korral iseseisvalt seadistusi või muid toiminguid e-Keskkonnas kuvatud võimaluste piires. Sõltuvalt kasutatava seadme mudelist võivad olla Kaugtoe võimalused erinevad.

9.3. Kaugtoega saab Telia pakkuda sulle eemalt tuge internetiteenuse ja kasutatava seadmega seotud probleemides ning teha sinu ruuterile automaatseid seadistamisi (nt taastada algseadistused, uue ruuteri kasutusele võtmisel kanda üle eelmise wifi-parooli ja võrgunime jms). Samuti võib Telia anda sulle üldisi soovitusi Telia internetiühenduse teenuse, sinu kasutuses oleva seadme ja sinu sisevõrgu suhtes muudatuste tegemiseks, et parendada internetiteenuse või sisevõrgu kvaliteeti või kasutuskogemust.

9.4. Telia pakub sulle Kaugtoe funktsionaalsust e-Keskkonnas enda paremal äranägemisel ja olemasoleval kujul ehk „nii nagu see on“ („as is“) põhimõttel ega ole kohustatud tagama selle ööpäevaringset ja veatut toimimist. Telial on õigus igal ajal Kaugtoe raames e-Keskkonnas

pakutavaid võimalusi muuta (sh täiendada ja lõpetada), seda ei käsitleta lepingu muutmisena ning Telia ei pea sellest eraldi teavitama.

9.5. Kaugtoe toimimiseks vajalike eeltingimuste olemasolu (nt internetiühendus, vajalikud ligipääsud, Kaugtoe tarkvaraga seadme kasutamine jm) tagad sina.

## 10. Isikuandmete töötlemine



10.1. Internetiteenuse osutamisel töötleb Telia sinu isikuandmeid (sh sideandmeid) [Privaatsusteates](#) toodud alustel ja viisil. Teenuse osutamisel kogutavad ja töödeldavad isikuandmed ja tehniline teave aitavad Telial pakkuda sulle interneti teenust.

10.2. Kaugtoe funktsionaalsuse pakkumisel (ehk juhul, kui kasutad Telia internetiteenust Kaugtuge võimaldava ruuteriga) töötleb Telia järgmisi sind puudutavaid andmeid:

- ✓ teave internetiühenduse, kohtvõrgu kaabliühenduste ning WiFi võrgu ja nende tehnilise toimivuse kohta;
- ✓ info ruuteri kohta (nt seerianumber, MAC ja IP-aadress, seadme nimi ja mudel, ruuteri toimivuse ja kvaliteedi näitajaid, võrguolek ja ruuteri tarkvaraversioon);
- ✓ ruuteri võrgusätted (nt WiFi võrgu SSID, turvatase, võrguühenduse tehnilised seaded ja parameetrid, pordi suunamised, DHCP jm võrguseadistused, ruuteriseadistuste ja taaskäivituste ning muude võrgusündmuste logi);
- ✓ teave sinu ruuteri ja ühendatud muu isikliku seadme vahelise ühenduse kohta (nt alla- ja üleslaadimiseks tarbitud andmeside maht, signaali tugevus, sinu seadme ja ruuteri vahelise ühenduse kiirus).

10.3. Kaugtoe pakkumisel töötleb Telia sinu seadmega seotud andmeid internetiteenuse kvaliteedi tagamiseks (sh nt selleks, et anda sulle teavet selle kohta, milliseid seadistusi oma sisevõrgu kvaliteedi parandamiseks saaksid teha; kuidas saaksid oma seadmeid paremini hallata või anda sulle soovitusi näiteks siis, kui esineb probleeme või tõrkeid seadmete kasutamisel).