

## Internetiühenduse teenuste kasutamise tingimused

---

### Üldine info



- Telia pakub erinevaid internetiühenduse teenuseid: asukohapõhist Koduinterneti ja Äriinterneti (Internet) teenust ja mobiilse interneti teenust.
  - Internetipakettide kiirused ja hinnad ning muud tasumääradega seotud tingimused on toodud hinnakirjas. Teenuste täpsemad tingimused on toodud teenusetingimustes, mis on kättesaadavad [Telia kodulehel](#).
  - Kodulehel on kirjeldatud, milliseks vajaduseks konkreetne internetipakett sobib ning millised on paketi rakenduste ja sisu kasutamise võimalused.
  - Interneti erilahenduslepingute suhtes kehtivad käesolevad tingimused ulatuses, milles need ei ole erilahenduslepinguga vastuolus.
- 

### Koduinterneti ja Äriinterneti kiirus

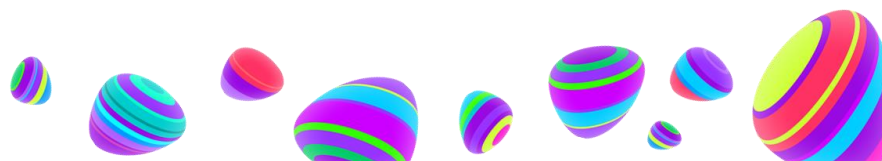


- Telia pakub Internetti paketi nimikiirusega ehk **väljareklaamitud kiirusega**, mis on ühtlasi paketi **maksimaalne kiirus**.
  - **Tavapärane kiirus**, mida saad enamiku ajast ühe kuu jooksul Telia sidevõrgus kasutada, on vähemalt 90% maksimaalsest ehk väljareklaamitud kiirusest.
  - **Minimaalseks kiiruseks** on sõltuvalt tehnoloogiast, mida kasutades Telia sulle Internetti pakub, 20–50% sinu kasutatava paketi maksimaalsest ehk väljareklaamitud kiirusest.
  - Ülaltoodud kiirused on tagatud Telia sidevõrgu ühenduspunktis esimesena Telia sidevõrku ühendatud sinu seadmest kuni esimese Telia võrguõlmeni.
  - Tavapärane kiirus on tagatud juhul, kui sa ei kasuta samaaegselt Telia Eriteenuseid nagu on kirjeldatud allpool.
  - Miinimumkiirus on sulle tagatud ka Eriteenuste kasutamise korral.
  - Väljaspool Telia sidevõrku ei ole Telial võimalust ega kohustust kiiruseid tagada.
  - Interneti kiirus konkreetsel kasutushetkel sõltub ka mitmest Telia vastutuselast 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.
  - Interneti kiiruse mõõtmisel tuleb juhinduda Telia [internetiühenduste kiiruste mõõtmise juhistest](#).
- 

### Mobiilse interneti kiirus



- Mobiilse interneti puhul on hinnakirjas ja kodulehel toodud paketi kiirus **maksimaalne kiirus**, mida Telia sidevõrk tehniliselt võimaldab.
- Mobiilse interneti **ühenduskiirus konkreetsel kasutushetkel** sõltub mitmetest muutuvatest asjaoludest, millest osa ei ole Telia poolt mõjutatavad või Telia vastutusel, näiteks:
  - kasutaja kaugus tugijaamast;
  - tugijaama üldine koormus konkreetsel ajahetkel;
  - sinu lõppseadme (telefon, arvuti, tahvelarvuti vms) tehnilised parameetrid jne.
- Mobiilse interneti keskmiste andmesidekiiruste mõõtmise tulemused on toodud Tehnilise Järelevalve Ameti kodulehel ja kodulehel.



## Eriteenuse (nt Telia TV vms) mõju Internetile



- Eriteenuste ehk Telia pakutavate optimeeritud teenuste (nt Telia TV ja Internetitelefon jms) kasutamine ei mõjuta üldjuhul tuntavalt sinu Interneti kvaliteeti.
- Sõltuvalt Eriteenuse kasutamise ulatusest ja Interneti tehnilisest lahendusest võib Telia TV kui Eriteenuse kasutamine siiski teatud määral vähendada sinu Interneti kiirust.
- 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 kaablil 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.
- 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.

## Mobiilse interneti kasutamine

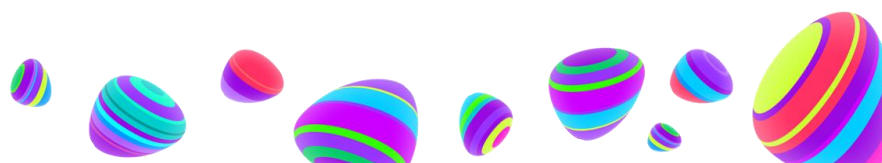


- Mobiilset interneti saad kasutada vastavalt konkreetse paketi kohta toodud tingimustele (vt kodulehel paketi kohaseid rakenduste ja sisu kasutusvõimalusi) ja sellises **tavapärasel mahus**, mis ei sega teisi mobiilside-teenuste kasutajaid ega tekita häireid sidevõrgus.
- Mobiilse interneti kasutamiseks eraldab Telia sulle ühe dünaamilise privaatse IP-aadressi. Soovi korral on sul võimalik eraldi tasu eest tellida sinna juurde ka staatilise IP-aadressi.
- 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 andmemahuga paketi või lisaandmemahu.
- Mobiilse interneti mahu kasutamisel arvestatakse nii andmete üles- kui ka allalaadimist.
- Mobiilse interneti kasutamisel maksad mahu-, päeva- või kuutasu vastavalt valitud paketele. Rändlusteenuse kasutamisel võivad lisanduda täiendavad tasud vastavalt hinnakirjale ning välisoperaatori hinnakirjale.
- Soovi korral on sul võimalik mobiilse interneti kasutamine ka sulgeda (tasulise teenusena).

## Pretensioonide lahendamine



- Kui sinu mõõtmisandmete alusel on interneti kiirus pidevalt või korrapäraselt tunduvalt madalam kasutatava internetipaketi tavapärasest kiirusest (eelkõige Kodu- ja Äriinterneti 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.
- Telia vaatab pretensiooni läbi keskmiselt 14 tööpäeva jooksul ning maksimaalselt 30 tööpäeva jooksul ning vastab e-kirja või telefoni teel.
- Kui sa tarbijana ei ole Telia lahendusega nõus, on sul võimalik pöörduda Tarbijakaitseameti tarbijavaidluste lahendamise komisjoni (sh veebikeskkonna kaudu) või kohtusse.
- 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.



## Interneti kasutamise turvalisus



- 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).
- 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.
- Turvalisuse suurendamiseks on internetiühenduse pordid vaikimisi suletud.
- 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.

## Andmeliikluse haldamise meetmed



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

