

Teenusetingimused nr ET.05.IN.79.G

Teenuse nimetus: Ärikliendi internet

Ärikliendi Internet on Teenus, mis võimaldab Kliendile alalist ligipääsu internetile (interneti püsiühendus) kuni Ühenduspunktini.

1. Mõisted

Sidevõrgu lõpp-punkt	Sidevõrgu punkt, kus on Kliendile loodud juurdepääs või võimalus juurdepääsuks Sidevõrgule või –võrkudele;
Liin	tehniliste seadmete kogum, mis ühendab Sidevõrgu lõpp-punkti Ühenduspunktiga;
Seadmed	kõik seadmed koos tarkvaraga, sh Kliendi terminalseadmed, mis ühendatakse Teenuse kasutamiseks ühenduspunktiga;
Ühenduspunkt	Teenuse kasutamiseks vajalike Seadmete Liini vahendusel või muul viisil Sidevõrguga ühendamise koht;
Rike	seisak Teenuse või selle osa toimimises. Rikke aega arvestatakse Teenindamise tööaja jooksul alates Telia poolt rikketeate vastuvõtmisest. Rikke kestuse arvestamine peatub Tingimustes fikseeritud juhtudel;
Maksimaalne järjestikune seisakuaeg	ajavahemik, mille vältel Teenuse või selle osa mittetoimimine on lubatav ja seda ei loeta lepingu rikkumiseks. Seisakuaega mõõdetakse 5-minutilise täpsusega;
Kumulatiivne seisakuaeg kalendrikuus	ajavahemik, mille vältel Teenuse või selle osa mittetoimimine on ühes kalendrikuus lubatav ja seda ei loeta lepingu rikkumiseks. Seisakuaega mõõdetakse 5-minutilise täpsusega;
Teenindamise tööaeg	Teenustaseme parameetrites fikseeritud aeg, mille kestel toimub Rikete kõrvaldamine ning mille piires arvestatakse ka Maksimaalset järjestikust ja Kumulatiivset seisakuaega kalendrikuus.

2. Internetiteenuse kasutamise tingimused

Kliendil on Kodulehel ja/või Hinnakirjas toodu piires ja lähtudes vajadusest ning soovitud Ühenduspunktis olevatest tehnilistest võimalustest võimalik valida, millist internetiühenduse kiirust ta kasutada soovib. Muude tehnilise võimaluste puudumisel pakub Telia internetiteenust mobiilsidetehnoloogia põhiselt (edaspidi Mobiilne internet) käesolevates Teenusetingimustes ja Hinnakirjas toodud tingimustel.

Internetiteenuse kasutamiseks eraldab Telia Kliendile ühe dünaamilise avaliku IP-aadressi. Klient saab soovi korral selle asemel tellida staatilise IP-aadressi.

Mobiilset interneti kasutades tuleb Kliendil arvestada Kodulehel toodud mõistliku kasutamise põhimõtetest tulenevate (mahu)piirangutega.

Lepingus fikseeritud Ühenduspunkti asukohta ei ole Kliendil lubatud ühepoolset muuta. Selle nõude rikkumisel on tegemist Lepingu olulise rikkumisega Kliendi poolt, mille korral Telial on õigus peatada Kliendile Teenuse osutamine kuni rikkumise lõpetamiseni.

Kvaliteedinõuded internetiühendustele.

Teenuse raames loob Telia vastava tehnilise võimaluse olemasolul Kliendile võimaluse kasutada internetiteenust maksimaalse allalaadimis- ja üleslaadimiskiirusega vastavalt Kodulehel ja/või Hinnakirjas toodud valikuvõimalustele ühenduskiiruste osas.

Info internetiteenuse kvaliteedinõuete, sh lubatavad kõrvalekalded internetipaketi nimikiirusest (reklaamitavast kiirusest) ehk maksimaalsest kiirusest ja ühenduskiiruste mõõtmiseks kasutatava meetodika kohta on toodud Telia internetiühenduse teenuste kasutamise tingimustes, mis on Kliendile kättesaadavad Kodulehel.

Teenuse kasutamise eelduseks on nõuetele vastavate seadmete kasutamine Kliendi poolt. Nõuetele vastavate seadmete loetelu ja nende tehnilised parameetrid, samuti muud tingimused, mille järgimine Kliendi poolt on vajalik internetiteenuste kvaliteetseks toimimiseks, on toodud Kodulehel.

Teave selle kohta, milliseid täiendavaid Teenuseid on Kliendil võimalik Teenuse raames juurde tellida, on kättesaadav ärikliendi teeninduse telefonil 1551, Telia esinduste kaudu ning Kodulehel.

3. Hind

Teenuse kasutamise eest maksmisele kuuluvad tasud on sätestatud Hinnakirjas. Kuutasu suurus sõltub kasutatava internetiühenduse tehnilisest lahendusest ning muudest parameetritest (nt ühenduskiirus). Lisaks kuutasule on Klient kohustatud maksma tasu Hinnakirjas fikseeritud ulatuses enda tellitud tasuliste teenuste eest.

4. Hooldustööd

Telial on õigus teha Teenuse toimimise tagamiseks vajalikke hooldustöid igal nädalapäeval kestvusega kuni kuus (6) tundi ajavahemikul kell 01.00–07.00. Hooldustööde tegemise ajal võib Teenuse toimimises esineda häireid, mida ei loeta Rikkeks. Teave hooldustööde toimumise kohta on kättesaadav Kodulehel.

5. Rikete kõrvaldamine

Teenuse toimimist takistavad Rikked kõrvaldab Telia vastavalt Üldtingimustes toodule. Hinnakirjas vastavalt märgitud ühenduskiiruse kasutamisel pakub Telia Kliendile Teenuse raames Teliale kuuluvate seadmete ja/või Telia sidevõrgu Rikete kõrvaldamisel lühemat tähtaega kui Üldtingimustes toodu, millisel juhul kõrvaldab Telia Rikked vastavalt lubatud lühemale tähtajale, v.a Kliendile või kolmandale isikutele kuuluvate liiniosade või seadmete osas ilmnenu rikked.

Rikke kestuse arvestamine algab hetkest, kui Klient on rikketeate Teliale edastanud ning Telia on vastava rikketeate telefoni teel vastu võtnud. Rikke kestuse arvestus lõpeb Teenuse toimimise taastamisega. Kliendi poolt Rikketeate esitamise kellaaegade registreerimisel lähtutakse Telia rikkeinfo haldussüsteemis fikseeritud andmetest.

Kui Rike lokaliseeritakse Teliale kuuluvas sidevõrgus või Seadmetes ja selle kõrvaldamine on võimalik Kliendi või kolmanda isiku valduses olevale territooriumile sisenemata, kõrvaldab Telia Rikke.

Kui Rikke kõrvaldamiseks on vajalik sisenemine Kliendi valduses olevale territooriumile, teatab Telia Kliendile kellaaja, millal peab Klient tagama Telia esindajatele Rikke likvideerimise võimaldamiseks sissepääsu Kliendi valduses olevale territooriumile. Kui Klient teatab, et Telia poolt soovitud aeg ei ole reaalne ning pakub välja hilisema kellaaja, siis peatub Rikke kestuse arvestamise aeg alates Telia poolt välja pakutud kellajast kuni hetkeni, mil Klient tagab Telia esindajatele tegeliku sissepääsu Rikke kõrvaldamiseks Kliendi valduses olevale territooriumile.

Rikke kestuse arvestamine peatub, kui:

- Rikke tekkimise põhjuseks on Kliendi tegevuse/tegevusetuse tulemusena aset leidnud asjaolu, samuti Kliendi poolt Lepingust tulenevate kohustuste või eeltingimuste mittetäitmine ja/või mittenõuetekohane täitmine;
- Rikke tekkimise põhjuseks on Kliendi või kolmanda isiku valduses oleval territooriumil asuvate liinide/Seadmete rike ning Telial puudub neile vajalik juurdepääs. Rikke kestust hakatakse sellisel juhul arvestama edasi momendist, mil Telial vastav juurdepääs tekkis.

Telia tagab Rikete kõrvaldamise Ühenduspunktini. Kui Klient on Ühenduspunkti ühendanud WiFi-seadme, ei ole Telia vastutav Kliendi poolt loodud raadiokohtvõrgu toimimise ja selle rikete kõrvaldamise eest. Vastavad häired kõrvaldab Telia Kliendi tellimusel Hinnakirja kohaselt võetava tasu eest.

Lubatud Maksimaalse järjestikuse seisakuaja ületamisel teeb Telia Kliendile teenustaseme mittevastavuse eest tagasiarvestuse summas 5% Teenuse kuutasust iga seisakuaja korra eest. Juhul kui kalendrikuu jooksul ületatakse Rikete kõrvaldamisel nii lubatud Maksimaalset järjestikust seisakuaega kui Kumulatiivset seisakuaega kalendrikuus, on tagasiarvestuse määraks 50% Teenuse kuutasust.

Ühenduskiiruste osas, kus Rikete kõrvaldamine toimub vastavalt Üldtingimustes toodule, teeb Telia Teenuse kasutamist takistavate Rikete kõrvaldamise tähtaja ületamisel tagasiarvestuse vastavalt Üldtingimustes toodule.