

## **Telia Eesti AS-i internetiühenduse teenuste kasutamise tingimused**

### **I Üldine info**

Telia pakub Klientidele internetiühenduse teenustena (edaspidi Teenus või Internet) kodu- või äriinterneti teenust ja mobiilse interneti teenust.

Kodu- või äriinterneti teenus võimaldab Kliendil kasutada kokkulepitud asukohas (edaspidi Ühenduspunkt) alalist ühendust internetiga Telia Sidevõrgu vahendusel ning erinevate tehnoloogiate baasil. Kui Telia pakub Kliendile koduinternetti mobiilsidetehnoloogial, kehtib Teenusele käesolevates tingimustes mobiilse interneti kohta sätestatu.

Mobiilne internet võimaldab Kliendil kasutada mobiilsidetehnoloogial põhinevat internetiühendust Telia Sidevõrgu vahendusel nii Eestis kui ka Rändlusteenuse korral välismaal.

Internetipakettide kiiruste ja muude parameetrite valik ja tingimused ning teiste Telia teenuste kasutamise võimalused sõltuvad sellest, millise tehnilise lahendusega Telia Kliendile internetti konkreetses asukohas pakub. Klient saab Telia poolt pakutavate valikute raames valida endale sobiva kiirusega internetipaketi.

Internetipakettide kiirused, muud parameetrid ja tingimused ning teiste teenuste kasutamise võimalused on sätestatud Hinnakirjas, Teenusetingimustes ning käesolevates tingimustes, mis on Kliendile kättesaadavad Kodulehel. Kodulehel on võimalik põhjalikumalt tutvuda Telia poolt pakutavate Internetipakettidega, sh teabega, millisteks kasutusvajadusteks konkreetne pakett sobib, millised on paketi kohased rakenduste ja sisu kasutusvõimalused jne.

### **II Internetiühenduse kiirused**

#### **Kodu- ja äriinternet**

Telia pakub Kliendile kodu- ja äriinternetti paketi nimikiirusega (Väljareklaamitud kiirus). Väljareklaamitud kiirus on ühtlasi paketi maksimaalseks kiiruseks.

Tavapärane kiirus, mida Klient saab enamiku ajast ühe kuu jooksul Telia Sidevõrgus kasutada, on vähemalt 90%-i maksimaalsest ehk Väljareklaamitud kiirusest.

Minimaalseks interneti kiiruseks on, sõltuvalt tehnoloogiast, mida kasutades Telia Kliendile Internetti pakub, 20-50%-i Kliendi poolt kasutatava paketi maksimaalsest ehk Väljareklaamitud kiirusest.

Ülaltoodud kiirused on tagatud Telia Sidevõrgus Ühenduspunktis esimesena Telia Sidevõrku ühendatud Kliendi seadmest kuni esimese Telia võrgusõlmeni. Tavapärane kiirus on tagatud juhul kui Klient ei kasuta samaaegselt Telia Eriteenuseid nagu on kirjeldatud allpool. Miinimumkiirus on Kliendile tagatud ka Eriteenuste kasutamise korral. Väljaspool Telia Sidevõrku ei ole Telial võimalust ega kohustust kiiruseid tagada.

Kodu- ja äriinterneti kiirus konkreetsel kasutushetkel sõltub muu hulgas mitmetest Telia vastutusalast välja jäävatest asjaoludest: näiteks Kliendi poolt kasutatavatest seadmetest (arvuti vms lõppseadme tehnilistest parameetritest), Kliendi või kolmanda isiku vastutusalas olevatest asjaoludest (wifi levi tugevus Kliendi wifi võrgus, Kliendile või kolmandale isikule kuuluva liiniosa või sisevõrgu tehniline seisukord vms) ning Kliendi poolt erinevate sise-teenuste või rakenduste kasutamisest.

Kodu- ja äriinterneti ühenduskiiruse mõõtmisel lähtuvad Klient ja Telia viimase poolt kehtestatud internetiühenduste kiiruste mõõtmise juhistest, mis on kättesaadavad Kodulehel.

#### **Mobiilne Internet**

Mobiilse Interneti puhul on Hinnakirjas või 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 vastutusalas (nt interneti kasutaja kaugus tugijaamast, tugijaama üldine koormus konkreetsel ajahetkel, Kliendi poolt kasutatava lõppseadme (telefon, arvuti, tahvelarvuti vms) tehnilised parameetrid jne).

Täiendav teave mobiilise interneti keskmiste andmesidekiiruste mõõtmise tulemuste kohta on kättesaadav Tehnilise Järelevalve Ameti kodulehel ja Telia Kodulehel.

### **Telia Eriteenuse mõju Kliendi kasutatavale Internetile**

Telia poolt pakutavate optimeeritud teenuste ehk nn Eriteenuste (nt Telia TV ja Internetitelefon jms, edaspidi Eriteenus) kasutamine ei mõjuta üldjuhul Kliendile tuntavalt Interneti kvaliteeti. Sõltuvalt Eriteenuse kasutamise ulatusest ja Interneti tehnilisest lahendusest võib Telia TV kui Eriteenuse kasutamine siiski teatud määral vähendada Kliendi Interneti kiirust. Mõju Interneti kiirusele esineb seetõttu, et Eriteenuse kvaliteetse toimimise tagamiseks on tehniliselt vajalik selle osutamisega seotud andmeliiklust internetiliikluse suhtes prioritseerida.

Näiteks Telia TV kasutamisel ühe kuni kahe vaatajakohaga samaaegselt Internetiga ei kaasne tuntavat mõju Interneti kvaliteedile sh kiirusele, kui Klient kasutab optilisel kaablil põhinevat Interneti. Mõju Interneti kiirusele on märgatavam ADSL tehnoloogial pakutava Interneti korral. Seetõttu on ADSL tehnoloogial pakutava Interneti korral Telia TV kasutamine piiratud kuni kahe vaatajakoha kasutamise võimalusega.

Kliendil tuleb arvestada sellega, et Telia TV kasutamisel rohkem kui kahe vaatajakohaga või vaadates HD kvaliteediga telekanaleid või saateid järgi, võib Kliendi kasutatava Interneti kiirus samal ajal tuntavalt (so ca 4-8 Mbit/s) väheneda. Sellist Kliendi valiku tulemusena tekkivat mõju Interneti kiirusele ei loeta Telia poolseks rikkumiseks Teenuse osutamisel.

### **III Mobiilse interneti kasutamine**

Klient saab kasutada mobiilset interneti vastavalt konkreetse Internetipaketi kohta toodud tingimustele (vt Kodulehel paketi kohaseid rakenduste ja sisu kasutusvõimalusi) ja sellises tavapärasel mahus, mis ei sega teisi mobiilsideteenuste kasutajaid ega tekita häireid Telia Sidevõrgus.

Mobiilse interneti kasutamiseks eraldab Telia Kliendile ühe dünaamilise privaatse IP aadressi. Soovi korral saab Klient eraldi tasu eest tellida sinna juurde ka staatilise IP aadressi.

Soovi korral saab Klient mobiilse interneti kasutamise ka sulgeda (tasulise teenusena).

Kui Klient kasutab ära kogu mobiilse interneti paketi kuupõhise andmemahu siis olenevalt Kliendi kasutuses oleva konkreetse paketi tingimustest, Telia kas piirab Teenuse kiirust (kuni 64 kbit/s allalaadimisel ja kuni 32 kbit/s üleslaadimisel) või Teenuse kasutamise. Teenus on piiratud kuni jooksva kuu lõpuni, välja arvatud juhul, kui Klient tellib suurema andmemahuga paketi või lisaandmemahutu.

Mobiilse interneti kasutamisel maksab Klient, mahu-, päeva- või kuutasu vastavalt tema poolt valitud paketile. Rändlusteenuse kasutamisel võivad lisanduda täiendavad tasud vastavalt Hinnakirjale ning Rändlusteenuse kasutamise ajal kehtinud vastava välisoperaatori hinnakirjale.

Mobiilse Interneti mahu kasutamisel arvestatakse nii Kliendi poolt andmete üles- kui ka allalaadimist.

### **IV Internetiga seotud pretensioonide lahendamine**

Kui Kliendi mõõtmisandmete alusel on Interneti kiirus pidevalt või korrapäraselt tunduvalt madalam kasutatava internetipaketi tavapärasest kiirusest (eelkõige Kodu- ja Äriinterneti korral ning v.a Kliendi poolt Eriteenuste kasutamisest tingitud kiiruse langus), on Kliendil õigus esitada selle kohta Teliale pretensioon, pöördudes Telia poole aadressil [info@telia.ee](mailto:info@telia.ee) ning järgides Üldtingimustes toodud pretensioonide lahendamise korda ja tähtaega.

Telia vaatab Kliendi pretensiooni läbi keskmiselt 14 tööpäeva jooksul ning maksimaalselt 30 tööpäeva jooksul ning vastab Kliendile e-kirjaga või telefoni teel.

Kui tarbija ei ole nõus Telia pakutud lahendusega, on tal võimalik pöörduda Tarbijakaitseameti tarbijavaidluste lahendamise komisjoni poole (sh vastava veebikeskkonna vahendusel) või kohtusse.

Kui selgub, et Telia ei ole osutanud Kliendile Teenust kokkulepitud tingimustel (on lepingut rikkunud), on Kliendil lisaks pretensiooni esitamisele, õigus nõuda kohustuse täitmist, keelduda Interneti eest kuutasu maksmisest või tasuda selle eest osaliselt (alandada hinda), nõuda talle tekitatud kahju hüvitamist kooskõlas Üldtingimustega ning taganeda lepingust või öelda leping üles.

## **V 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 Kliendi teavitamata märgistada või mitte edasi toimetada rämpspostiks või viirusteks hinnatavaid e-kirju.

Turvalisuse suurendamiseks on internetiühenduse pordid vaikimisi suletud.

Klient peab Teenuse kasutamisel võtma iseseisvalt tarvitusele vajalikud abinõud selleks, et tema Teenuse tarbimiseks kasutatav Seade oleks turvatud ja kaitstud infotehnoloogiliste rünnakute eest. Selleks tuleb Kliendil kasutada viirusetõrje- ja tulemüüritarkvara jms vahendeid, uuendades neid regulaarselt vastavalt tarkvaratootja soovitudele.

## **VI Info andmeliikluse haldamise meetmete kohta**

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

Telial on õigus mõistlike andmeliikluse haldamise meetmete suhtes kehtivaid nõudeid eirata üksnes seaduses toodud erandjuhtudel, nt tagamaks vastavust kehtivates õigusaktides ja kohtu või riigiasutuste poolt kehtestatud korraldustes toodud nõuetega, säilitamaks sidevõrgu, selle kaudu osutatavate teenuste ja lõppkasutajate lõppseadmete terviklikkust ning turvalisust või hoidmaks ära sidevõrku ähvardavat ülekoormust või leevendamaks ajutisest või erakorralisest ülekoormusest tingitud tagajärgi. Eelnimetatud meetmetena võib Telia Teenuse osutamist sõltuvalt konkreetsest olukorrast ja lahendamist vajava probleemi iseloomust muu hulgas ka osaliselt piirata või ajutiselt peatada.

Andmeliikluse haldamise meetmete rakendamisel isikuandmete töötlemisel lähtub Telia Üldtingimustes ja Andmete kasutamise põhimõtetes sätestatust.

## **VII Tingimuste kehtivus**

Käesolevad Telia internetiühenduse teenuste kasutamise tingimused kehtivad:

- 1) mobiilse interneti teenuse lepingute suhtes ja;
- 2) kodu- ja äriinterneti teenuse lepingute suhtes ja;
- 3) Interneti erilahenduslepingute suhtes, v.a kui erilahenduslepingus on sätestatud konkreetse tingimuse kohta teisiti, kehtib erilahenduslepingus sätestatu.