

OÜ CSC Telecom Estonia TEENUSTE ÜLDTINGIMUSED

OÜ CSC Telecom Estonia Üldtingimused reguleerivad OÜ CSC Telecom Estonia ja kliendi (lepingu sõlminud juriidiline isik või füüsiline isik) vahelisi suhteid ning on Teenuse osutamise lepingu osa. Tingimuste prioriteetsusel lähtutakse järgnevast järjestusest:

- Liitumisleping kliendiga, kus on välja toodud valitud paketi tingimused ja muud olulised tingimused
- OÜ CSC Telecom Estonia teenuste kasutamise üldtingimused ja hinnakiri
- Kliendi andmete töötlemise reeglid

I. LEPINGU SÕLMIMISE ÜLDTINGIMUSED

1.1. Klient (teenuseid kasutada sooviv isik) ja OÜ CSC Telecom Estoniaja/või OÜ CSC Telecom Estonia esindaja sõlmivad teenuste osutamiseks tähtjalise või tähtajatu Kliendilepingu.

1.2. Lepingu sõlmimisel või muutmisel peab teenuseid kasutada sooviv isik (Klient):

1.2.1. esitama kõik vajalikud OÜ CSC Telecom Estonia poolt nõutavad andmed ja dokumendid;

1.2.2. iseteeninduse identifitseerima end internetipanga, ID-kaardi või Mobiil-ID abil;

1.2.3. tutvuma OÜ CSC Telecom Estoniaja kodulehel teenuste osutamist puudutavate dokumentidega, mis on Lepingus lahutamatuks osaks ning millele Lepingus on viidatud.

1.3. OÜ CSC Telecom Estonia õigused Lepingu sõlmimisel:

1.3.1. OÜ CSC Telecom Estonia-l on õigus keelduda lepingu sõlmimisest või leping ei jõustu, kui isik ei esita poolt nõutud andmeid ja/või dokumente või on esitanud ebaõigeid või puudulikke andmeid;

1.3.2. OÜ CSC Telecom Estonia võib muuta Lepingu tingimusi ja Ülddokumente ühepoolset, kui pärast Lepingu sõlmimist muutuvad Lepingu sõlmimise aluseks olnud asjaolud ja sellega kaasneb OÜ CSC Telecom Estonia Lepingu täitmise kulude oluline suurenemine, samuti kui see on tingitud muudatustest kehtivates õigusaktides või üldistes tavades, valdkonna või toodete tehnilisest või sisulisest arengust. Muudatustest informeerib OÜ CSC Telecom Estonia Klienti vähemalt 1 kalendrikuu ette sellekohase märkega Kliendile saadetaval arvel või eraldi teatega Kliendiga kokku lepitud arve edastamise kanalil.

1.3.3. Muudatustega mittenoustumisel on Kliendil 3 kalendrikuu jooksul muudatuste kohta teate avaldamisest õigus lepinguline suhe OÜ-ga CSC Telecom Estonia üles öelda, teatades sellest kirjalikus vormis OÜ-t CSC Telecom Estonia.

II. KLIENDI ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

2.1. Kliendil on õigus:

2.1.1. Saada OÜ CSC Telecom Estonia esindustest ja Klienditelefonilt teavet esitatud arvete, Teenuste ja Hinnakirja kohta, samuti võimalike häirete kohta Teenuste osutamisel ja kasutamisel.

2.1.2. Kasutada Teenuseid vastavuses sõlmitud Lepingutega, muuta tellitud Teenuste sisu Teenuse tingimustes kirjeldatud Teenuse raames ilma Lepingut muutmata ja lõpetada igal ajal Leping või Kliendileping vastavuses seaduse, Üldtingimuste, Lepingu ja Pooltevaheliste kokkulepetega.

2.1.3. Lepingu eseme Lepingu tingimustele mittevastavuse korral tugineda seaduses sätestatud õiguskaitsevahenditele.

2.2. Klient kohustub:

2.2.1. Tasuma liitumise, osutatud Teenuste, teostatud tööde ja paigaldatud materjalide eest, OÜ CSC Telecom Estonia Hinnakirja ja esitatud arvete kohaselt, sealhulgas tasuma ka tähtaegselt tasumata arvete sissenõudmisega seotud kulutuste eest ja Kliendi poolt süüliselt põhjustatud Võrgu rikete kõrvaldamise eest.

2.2.2. Informeerima OÜ-t CSC Telecom Estonia koheselt kas kirjalikult või kirjalikult taasesitatavas vormis enda isiku- või kontaktandmete muutumisest, samuti muudest asjaoludest, mis võivad takistada või mõjutada Lepingu ja Üldtingimuste nõuetekohast täitmist ning esitama OÜ-le CSC Telecom Estonia Teenuse osutamiseks ja Lepingute sõlmimiseks vajalikud ja asjakohased andmed ja dokumendid.

2.2.3. Informeerima OÜ-t CSC Telecom Estonia:

2.2.3.1. võrgu riketest (koheselt pärast rikkest teadaasaamist);

2.2.3.2. talle kasutamiseks antud Seadme rikkest, vargusest, kaotsiminekest või hävimisest ja tema PIN-koodi teatavaks saamisest kolmandale isikule (koheselt).

2.2.4. Hoidma konfidentsiaalsena talle kasutada antud PIN-koode ja muid paroole ning tagama, et need ei satuks kolmandate isikute kasutusse.

2.2.5. Kasutama Teenuseid ainult sihtotstarbeliselt ja viisil, mis ei tekita kahju OÜ-le CSC Telecom Estonia, OÜ CSC Telecom Estonia partneritele ega kolmandatele isikutele ning mis ei ole vastuolus seaduste või heade kommetega;

2.2.6. Andmete või materjalide kopeerimine või edastamine, mis tekitavad serveritele ja Võrgule võrreldes tavapärase koormusega järsu koormuse tõusu;

2.2.7. kasutama Teenuseid heaperemehelikult.

III. OÜ CSC TELECOM ESTONIA ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

3.1. OÜ CSC Telecom Estonia on Teenuste osutamisel järgmised õigused:

3.1.1. teha Üldtingimustes, Tootetingimustes ja Hinnakirjas muudatusi õigusaktides ning Üldtingimustes ettenähtud korras;

3.1.2. on õigus piirata Kliendi poolt Lepingu alusel CSC Telecom Estonia OÜ teenuste kasutamist, kui:

3.1.2.1. Klient on hilenud Lepingu alusel osutatud teenuse tasumisega üle 14 päeva või ületab temale kehtestatud krediitlimiiti;

- 3.1.2.2. Klient on võrguga ühendanud mittetöökorras või nõuetele mittevastava Lõppseadme;
- 3.1.2.3. Klient häirib Lõppseadme kasutamisega Võrgu tööd või teisi Teenuse kasutajaid;
- 3.1.2.4. Teenuse osutamise piiramine on vajalik Võrgu seadme või liinirajatise paigaldamiseks, remondiks, vahetamiseks või hooldamiseks;
- 3.1.2.5. Klient rikub oluliselt Lepingu tingimusi;
- 3.1.2.6. Piirang tuleneb seadusest.

3.1.3. on õigus küsida hinnakirja järgseid teenustasusid;

3.1.4. sõlmida kliendiga Lepinguid oma koostööpartneritega, kes osutavad ja pakuvad muid teenuseid.

3.2. OÜ-l CSC Telecom Estonia on Teenuste osutamisel järgmised kohustused:

3.2.1 osutama või vahendama kliendile teenuseid vastavalt lepingule, kvaliteedinõuetele ja õigusaktidele;

3.2.2. teatama kliendile OÜ CSC Telecom Estonia kodulehe või SMS-i kaudu muudatustest, teadaolevatest tehnilistest häiretest, sh plaanilistest hooldus- ja remonttöödest;

3.2.3. tagama sideteenuste osutamise kvaliteediga, mis vastab Eesti Vabariigis kehtivatele kvaliteedinõuetele ja -parameetritele, seejuures eelnevalt kliente kodulehe vahendusel teavitades, võtma kasutusele kohased meetmed vähendamaks OÜ CSC Telecom Estonia sidevõrgu turvalisuse või terviklikkusega seotud riske ning vältimaks võrguühenduse täis- või ülekoormust;

3.2.4. kõrvaldama OÜ CSC Telecom Estonia seadmete riketega seonduvad pakutavate Teenuste katkestused tööajal hiljemalt 4 (nelja) tunni jooksul ning töövälisel ajal 12 (kaksteist) tunni jooksul alates teate kättesaamise hetkest eksisteerivate katkestuste või rikete kohta.

3.2.5. kõrvaldama internetiteenuse tagamise katkestused hiljemalt 2 tunni jooksul tööajal ning 12 (kaksteist) tunni jooksul töövälisel ajal alates teate kättesaamise hetkest eksisteerivate katkestuste või rikete kohta.

IV. TEENUSTASUD JA ARVELDUSTE KORD

4.1. Teenustasud ja muud Klientidele ühtsed hinnad ja tasud on kehtestatud Hinnakirjas, mis on käesoleva Üldtingimuste lahutamatu osa.

4.2. OÜ CSC Telecom Estonia võib Kliendile määrata vastavalt Teenuse tingimustele krediidilimiidi, mille ületamisel loetakse, et Klient ei ole temale osutatud Teenuse eest õigeaegselt tasunud.

4.3. OÜ CSC Telecom Estonia või tema koostööpartner (vastavalt Kliendilepingu tingimustele) väljastab Kliendile arve tasuta paberikandjal või elektrooniliselt (e-arvena). E-arved edastab OÜ CSC Telecom Estonia Kliendile Kliendi poolt määratud e-posti aadressile või muul Poolte poolt kokkulepitud viisil.

4.4. Arve mittekättesaamine ei vabasta Klienti temale esitatud arve õigeaegse tasumise kohustusest. Kliendil on võimalus saada informatsiooni tasumisele kuuluva summa kohta OÜ CSC Telecom Estonia klienditeenindustest ja Iseteeninduse kaudu.

4.5. Klient on kohustatud Teenuse eest tasuma arvel näidatud tähtajaks.

4.6. OÜ CSC Telecom Estonia ei piira Teenuse osutamist, kui Klient vaidlustab kirjalikult osutatud Teenuse tasu suuruse enne maksetähtpäeva saabumist ning tasub õigeaegselt osutatud Teenuste eest osas, milles ta tasu ei vaidlusta.

4.7. Arveldusi puudutavaid taotlusi, avaldusi ja kaebusi on Kliendil võimalik esitada OÜ-le CSC Telecom Estonia kirjalikult e-posti teel aadressil klienditugi@csc.ee

4.8. Kui Klient peab lisaks rahalisele põhikohustusele tasuma OÜ CSC Telecom Estonia kulutusi võlasissenõudmisele ja viivist, loetakse, et täitmine on toimunud esmalt kulutuste, seejärel sissenõutavaks muutunud viivise ning lõpuks põhikohustuse katteks.

4.9. Teenuse kasutamise puhul väljaspool Eesti Vabariiki lähtuvad Pooled muu hulgas välisoperaatori poolt kehtestatud hinnatingimustest.

4.10. Klient tasub CSC Telecom Estonia-le Teenuse eest esitatava arve alusel järgmise kuu 20-ks kuupäevaks. OÜ CSC Telecom Estonia esitab arve üks kord kalendrikuus järgneva kuu seitsmendaks kalendripäevaks. Arve saadetakse e-posti teel Kliendi e-posti aadressile. Arve loetakse õigeaegselt tasutuks, kui makse on OÜ CSC Telecom Estonia arvelduskontole laekunud arvel näidatud kuupäevaks. Teenuste eest tasu arvestamisel lähtutakse Kliendile osutatud teenuste mahust.

4.11. Kõik teated ja muu sidepidamine, mis on vajalik või lubatud käesoleva lepingu alusel, peab olema kirjalikus vormis või kirjalikku taasesitust võimaldavas vormingus (e-kiri), kui käesolevas lepingus ei ole sätestatud teisiti. Kõik teated loetakse jõustunuks alates nende kättesaamisest. E-kirjaga saadetud teade loetakse teisele poolele kätte toimetatuks, kui selle saatmisest on möödunud 2 (kaks) tööpäeva.

4.12. OÜ CSC Telecom Estonia peab informeerima Klienti teenuste mistahes hinna muudatustest (sh. teenuste esitamise tariifide muudatustest) kui tariifide muudatus teeb Kliendi olukorra halvemaks e-kirjaga 30 päeva ette. Kui Klient ei informeerigi CSC Telecom Estonia e-kirjaga Lepinguga lõpetamisest käivitunud protsessis ning tegelikkuses kasutab Teenuseid kuni uute tariifide jõustumise hetkeni, siis arvestatakse, et Klient on muutunud tingimustega nõustunud ja neid aktsepteerinud.

4.13. OÜ CSC Telecom Estonia võib nõuda teiselt Poolet rahalise maksega viivitamise korral viivist tähtaegselt laekumata summalt 0,05% kalendripäevas.

V. LEPINGU KEHTIVUS

5.1. Pooled saavad tähtajalise Kliendilepingu korraliselt üles öelda, teatades sellest soovist 30 (kolmkümmend) päeva enne Lepinguga lõppemist. Klient informeerib oma soovist OÜ CSC Telecom Estonia koos oma isikukoodi, viitenumbri ja Lepinguga numbriga või kuupäevaga kirjalikult e-posti teel.

5.2. Kui Klient sõlmib vastavate Teenuste pakkumise tingimuste osas kaks või enam dokumenti, siis reguleerivad Poolte vahelisi suhteid hiljutisema dokumendi sätted, kui Pooled pole kokku leppinud teisiti.

5.3. Kui mõni selle Lepingu tingimus või selle osa tunnistatakse õigusaktidega kehtestatud protsessis kehtetuks või kohaldamatuks, siis jäävad Lepingu ülejäänud sätted jõusse.

VI. VÄÄRAMATU JÕUD

6.1. Juhul kui Teenuse osutamine või Poolte muude kohustuste täitmine on osaliselt või täielikult takistatud või võimatu vääramatute jõu tõttu, peatub Pooltevaheline lepinguline suhe vääramatute jõu asjaolu kestuse perioodiks. Vajadusel peab Pool, kelle kohustuste täitmine on sel viisil häiritud, teist Poolt sellest mõistlikul viisil informeerima.

6.2. Vääramatute jõud on asjaolu, mida Pool ei saanud mõjutada ja mõistlikkuse põhimõttest lähtudes ei saanud temalt oodata, et ta selle asjaoluga arvestaks või seda väldiks või takistava asjaolu või selle tagajärje ületaks, eelkõige aga sõda, üldrahutus, streik või blokaad, loodusõnnetused ja erakorralised ilmastikuolud, elektrivarustuse ja raadioside häired, kolmandate isikute võrgu tark- või riistvara ootamatud rikked, kolmandate isikute õigusvastane, lepinguvastane või hea usu ja tava vastane käitumine ning muudatused õigusaktides.

VII. KEELATUD TEGEVUSED

7.1. Keelatud on kasutada Teenuseid Kliendilepingu, Tingimuste või heade tavade vastuolus. Muu hulgas on Kliendil rangelt keelatud:

7.1.2. kasutada Teenust ja/või seadmeid, eesmärgil või viisil, mis on kas ebaseaduslik või kuritegelik, pole kooskõlas heade tavade või rahvusvaheliste nõuetega;

7.1.3. takistada või ohustada teenuste või seadmete toimimist arvutiviiruste, programmide või muu tarkvara kasutamise, levitamise või vastava ohu tekitamise teel;

7.1.4. edastada andmeid või teha muid tegevusi, mis tekitavad sidevõrgule võrrelduna tavapärasega järsu koormuse tõusu, sealhulgas tegevusi mis koormavad Äriühingu võrku suure Interneti kasutusega.

VIII. SIDETEENUSE OSUTAMISE PIIRAMINE

8.1. OÜ CSC Telecom Estonija võib Kliendile sideteenuse osutamist piirata sealhulgas juhul, kui:

8.1.1. Klient on sidevõrguga ühendanud mittetöökorras või nõuetele mittevastava terminalseadme;

8.1.2. Klient häirib terminalseadme kasutamisega sidevõrgu tööd või teisi sideteenuse kasutajaid;

8.1.3. sideteenuse osutamise piiramine on vajalik sidevõrgu seadme või liinirajatise paigaldamiseks, remondiks, vahetamiseks või hooldamiseks;

8.1.4. Klient rikub oluliselt sideteenuse lepingu tingimusi või piirang tuleneb seaduses või Klient tegeleb keelatud tegevusega vastavalt Üldtingimuste p-le 7.

IX. KLIENDI ANDMETE TÖÖTLEMISE REEGLID

9.1. Vastavalt EV isikuandmete kaitse seaduse nõuetele peavad osapooled - Kasutaja/Klient ja Teenuste osutamise ettevõtte järgima isikuandmete kaitsega seotud seadusi, sealhulgas, kuid mitte ainult, Euroopa Liidu isikuandmete kaitse üldmäärust (General Data Protection Regulation, GDPR).

9.2. Tagasiside vormi täitmisel meie veebilehel Teid võidakse paluda nii Teiega tagasiside eesmärgil kui ka Teile informatiivsete andmete esitamise eesmärgil esitada isikuandmed, näiteks:

- Ees- ja perekonnanimi
- telefoninumber
- e-posti aadress
- muud andmed/informatsioon, mida Teie esitate meile:
 - meie veebisaidil (<https://csc.ee>)
 - meie mobiilirakendusel
 - suheldes meiega telefoni, e-posti teel või muul viisil ning esitate andmeid /informatsiooni täiesti vabatahtlikult.

9.3. OÜ CSC Telecom Estonia võib säilitada mis tahes teie päringu detaile ja kirju igast kirjavahetusest meiega. Meie võime ka küsida Kliendi esitada meile muud informatsiooni konkreetsete ülesannete ja eesmärkide täitmiseks. Meie töötame põhimõttel saada Kliendilt minimaalset informatsiooni, mis on aga vajalik vastavate teenuste täitmiseks ja osutamiseks.

9.4. Veebilehel toimub ka „Cookie“ failide kogumine ja töötlemine Internetistatistika servirite abil, eesmärgiga saada informatsiooni selle kohta, kuidas Teie kasutate veebisaiti <https://csc.ee>. Sellised failid, reeglina, ei sisalda mingeid andmeid, mis võimaldaksid meili identifitseerida Kliendi konkreetse füüsilise isikuna. Kliendi andmeid töödeldakse, kasutades «Cookies» Kliendi poolt lubatud perioodi kestel.

9.5. Professionaalsete teenuste osutamisel OÜ CSC Telecom Estonia võib täiendada Kliendi poolt esitatud Isikuandmeid personaalsete andmetega, millised olid saadud teistest allikatest.

9.6. OÜ CSC Telecom Estonia võib kasutada ja töödelda Kliendi isiklikku informatsiooni nendel juhtudel, kui see on vajalik OÜ CSC Telecom Estonia seaduslike huvide realiseerimiseks ja Kliendile teenuste osutamiseks, sealhulgas järgmistel eesmärkidel:

- Kliendi identifitseerimine äriühingu esindajana;
- elektrooniline kirjavahetus ja vastused Kliendi päringutele ja avaldusele, mis on edastatud OÜ CSC Telecom Estonia veebilehe kaudu, või muul viisil, mis on toodud käesolevas Privaatsuspoliitikas;
- informatsiooni esitamine meie teenuste ja Teie juhtumi staatuse kohta;
- päringute, kaebuste või pretensioonide haldamine;
- turu uuringute läbiviimine;
- OÜ CSC Telecom Estonia teenuste kvaliteedi hindamine ja parendamine meie kontaktikeskuste kõnede salvestamise vahendusel;
- lepingute ja kokkulepete täitmine, lepingute OÜ CSC Telecom Estonia teenuste tarnijatega haldamise eesmärgiga osutada Teile üht või teist teenust;
- OÜ CSC Telecom Estonia seaduslike õiguste ja huvide kehtestamine ja kaitsmine;
- Kliendi avalduste hindamine ja töötlemine.

9.7. Vastavalt EV isikuandmete kaitse seadusele (RT I, 04.01.2019, 11) ja Isikuandmete kaitse üldmäärusele (2016/679) ("GDPR") on Teil rida õigusi Teie poolt esitatud isikliku informatsiooni suhtes. Välja arvatud harvadel juhtudel, kui võib vaja minna täiendavalt aega, me vastame Teile ühe kuu jooksul ja Teie isiku identifitseerimise tingimusel.

9.8. Vastavalt Isikuandmete kaitse seadusele Kliendil on seaduslik õigus küsida koopiat OÜ-lt CSC Telecom Estonia hoiul olevast isiklikust informatsioonist tema kohta.

9.9. Kui Klient soovib tagasi võtta oma nõusoleku ja vaielda vastu informatiivsete sõnumite ja teadete saamisele, millega Klient varem nõustus, Kliendil on võimalus seda «registreeringu tühistamise» abil, elektroonilise sõnumi vahendusel selles teates või helistades meile meie veebisaidil toodud kontaktandmetel. Kui Teie võtate tagasi oma nõusoleku, OÜ CSC Telecom Estonia poolt Teie isikliku informatsiooni kasutamine on seaduslik kuni selle tagasivõtmise hetkeni.