

JUHIS TARBIJATELE SIDETEENUSE LEPINGU SÕLMIMISEKS

1. Lepingupartneri valik

Tee selgeks, millist teenust soovid ja milline teenus vastaks Sinu vajadustele.

Näiteks internetiteenuste puhul on valida püsiühendus või mobiilne internet. Püsiühendus on stabiilsem, kuid seda on võimalik tarbida vaid konkreetses asukohas. Mobiilne internet ei ole niivõrd stabiilne ja selle levi sõltub paljudest asjaoludest (nt ilmastiku tingimused, maastiku iseärasused, hoone ehitusmaterjalid, kasutajate hulk jms), kuid see on kasutatav sõltumata asukohast.

Uuri, millised sideoperaatorid Sinu piirkonnas soovitud teenust pakuvad.

Mobiilsideteenused on saadaval pea kogu Eestis. Püsiühenduste korral võib olla piirkonniti erisusi. Teenuste saadavuse kontrollimiseks võid tutvuda sideettevõtjate veebilehtedega või võtta ühendust sideettevõtja klienditeenindusega. Mobiilsideteettevõtjate veebilehtedel on kättesaadavad leviala kaardid.

Võrdle lepingutingimusi.

Sideettevõtjate pakutavate pakettide tingimused, lepingu juurde kuuluvad tüüptingimused ja hinnakirjad on kättesaadavad nende veebilehtedelt. Lisaks Sinu soovitud teenuse/-te põhiomadustele ja hinnale vaata üle ka tingimused, mis puudutavad tasu arvutamise viisi (nt kas sekundi-, minuti- või mahupõhine arvestus jms) ja võimalikke täiendavaid tasusid, mis arvestatakse juurde paketi kuutasu väliselt (nt kas internet sisaldub paketi või arvestatakse see paketi kuutasu väliselt juurde).

2. Lepingu sõlmimine

Alati enne lepingu allkirjastamist tutvu kõikide lepingutingimustega. Toome välja olulisemad lepingu põhitingimused, millele tuleks enne lepingu sõlmimist tähelepanu pöörata.

Pea meeles, et allkirjastatava liitumislepingu juurde kuuluvad lepingu üldtingimused (tüüptingimused), hinnakirjad ja muud lepingu lisad, millega tutvumise õigus ja kohustus on tarbijal enne lepingu sõlmimist. Tavaliselt ei lisa sideettevõtja kõiki lepingu tingimusi allkirjastatava lepingu juurde, vaid lepingus viidatakse nende olemasolule ja lepingu sõlmimisel peab sideettevõtja andma võimaluse nende sisust teada saada. Lepingu juurde kuuluvad lisad on reeglina kättesaadavad sideettevõtjate veebilehtedel ja esindustes. Vajadusel küsi sideettevõtjalt täiendavaid selgitusi, millised tüüptingimused ja hinnakirjad täpsemalt Sinule siduvad on, samuti on Sul võimalik küsida selgitusi tingimuste sisu osas, kui Sa nendest täpselt aru ei saa. Kindlasti pea silmas järgmiseid tingimusi:

- **Teenuse põhiomadused, näiteks kiirus, maht jms**

Näiteks mobiilse internetiteenuse reklaamides tuuakse sageli välja maksimumkiirused ning kiirustest räägitakse „kuni“ suurusel, samuti märgitakse, et kiiruseid ei ole tarbijale piiratud. Küsi sideettevõtjalt, millised on teenuse keskmised kiirused kasutamisel Sinu piirkonnas. Võimalusel võta mobiilne internet esialgu prooviks. Samuti tee selgeks, milline on paketi pakutav teenuse maht ja kas või kuidas piiratakse teenuse kasutust pärast mahupiiri ületamist. Pööra tähelepanu sellele, milliseid seadmeid Sa

teenuse saamiseks kasutad ja kas olemasolev seade võimaldab pakutavat teenust kasutada. Vajadusel konsulteerida ka kasutatavate seadmete osas sideettevõtjaga.

○ **Teenuse hind, hinna arvutamise viis, võimalikud täiendavad tasud**

Enamjaolt pakuvad sideettevõtjad kuutasulisi sideteenuse pakette, millel on fikseeritud lõpphind. Siiski võib paketi sisalduda teatav hulk kõneminuteid ja internetti, mille ületamisel arvestatakse see paketi kuutasule juurde. Lisaks võib olla teenuseid, mis paketi kuutasus ei sisaldu, näiteks arvestatakse paketi juurde eritariifsetele kõneteenusnumbritele helistamise hind, mobiili kaudu tellitud sisuteenused, välismaal/-e helistamine, mahupõhine või päevapiletipõhine internet. Ka üksnes kõneteenuse paketi valimisel täpsusta, kas sinna võivad lisanduda tasud internetiteenuse eest, sest reeglina on ka nende pakettide puhul tarbijatele internetiteenuse kasutamise võimalus avatud. See võib kaasa tuua üllatuslikke arveid, kuna nutitelefon võib automaatselt uuendusi hakata alla laadima. Täiendavalt:

- ✓ Selgita välja, kuidas toimub tasuarvestus, näiteks telefoniteenuste puhul kas sekundi-, minuti- või kõnepõhiselt.
- ✓ Eripakkumiste puhul selgita välja, kas hind võib lepingu kestel muutuda, näiteks lõppeb soodushind aasta möödudes.
- ✓ Vajadusel uuri sideettevõtja pakutavaid või oma seadme võimalusi kulude kontrolli all hoidmiseks.

○ **Lepingu tähtaeg**

Vaata üle tingimused ja mõtle läbi, kas sõlmida tähtajaline/tähtajalise kohustusega leping ja kui pikaks ajaks see sõlmida või hoopis valida tähtajatu leping. Tähtajalise lepingu ennetähtaegse lepingu lõpetamise korral on reeglina ette nähtud leppetrahvi maksmise kohustus. Tähtajalise lepingu pikkus võib olla maksimaalselt 2 aastat, samas on sideettevõtja kohustatud pakkuma ka võimalust 1-aastase lepingu sõlmimiseks. Mõtle tähtajalise lepingu sõlmimise üle hoolikalt järele, kui Sa soovid kasutada konkreetsetes asukohtades pakutavaid sideteenuseid, näiteks kaabeltelevisiooni- või püsiühendusega internetiteenust ning kasutad elukohta üürilepingu alusel või on võimalik, et Sa lähiajal kolid. Konkreetse asukohaga seotud lepingute puhul ei pruugi lepingute üleviimine uude kohta olla võimalik ning seetõttu võib kaasneda lepingu ennetähtaegsel lõpetamisel leppetrahv.

○ **Arveldamise kord, sh tähtajad ja arve saamise kanalid**

Lepingu sõlmimisel vali omale meelepärane arve saamise kanal, näiteks kas soovid arvet postiaadressile või e-posti aadressile. Üksnes Sinu sõnaselgel nõustumisel võib sideettevõtja jätta arve posti- või e-posti aadressile edastamata ning teha arve kättesaadavaks oma elektroonilises klienditeeninduskeskkonnas, internetipangas või muu sellise keskkonna või andmekandja kaudu. Tutvu lähemalt ka sideettevõtja poolt kehtestatud arveldamise korruga, kus sisalduvad muuhulgas arve esitamise, tasumise ja vaidlustamisega seotud tingimused. Arveldamise kord sisaldub tavaliselt liitumislepingu juurde kuuluvates üldtingimustes.

○ **Lepingu muutmise tingimused ja lepingu muutmisest teavitamise kanal**

Sideettevõtjatel on seadusest tulenev õigus sideteenuse (ka tähtajalise) lepingu tingimusi ühepoolselt muuta, täiendavad muutmise alused on märgitud ka lepingu juurde kuuluvatesse tüüptingimustesse. Selgita välja, milline on täpselt lepingu muutmise kord ja alused, et muudatuste tegemine ei tuleks

Sulle üllatusena. Lepingu sõlmimisel vali endale sobiv kanal, mille kaudu sideettevõtja Sind muudatustest teavitab.

Selgita ka välja kas, millisel viisil ja vormis oleks Sul endal vajaduse korral võimalik lepingut muuta.

- **Lepingu lõpetamise tingimused**

Selgita välja, kuidas on võimalik lepingut lõpetada. Seaduse kohaselt on Sul õigus sideteenuse leping igal ajal ilma eelneva etteteatamiseta üles öelda, teavitades sideettevõtjat lepingu ülesütlemisest. Lepingu ülesütlemine loetakse sideettevõtja suhtes jõustunuks teate saamisele järgnevast tööpäevast alates, kui teates ei sisaldu hilisem tähtpäev. Siiski tuleks järgida, millisel viisil ja vormis tuleks lepingu lõpetamise teade sideettevõtjale edastada, reeglina on see märgitud lepingu juurde kuuluvatesse üldtingimustesse.

Pea meeles, et tähtajalise/tähtajalise kohustusega lepingu (nt tasuta või soodushinnaga seadme või muu soodustuse saamisel) sõlmimisel võib lepingu ennetähtaegsel lõpetamisel kaasneda leppetrahvi tasumise kohustus.

Kui oled sideettevõtjalt saanud seadmed kasutusse, tuleb need reeglina lepingu lõpetamisel tagastada.

- **Lepingupoolte vastutus lepingu rikkumise eest ja kaebuste lahendamise kord.**

Selgita välja, milline on Sinu ja milline on sideettevõtja vastutus lepingu rikkumise eest. Näiteks, milline on viivisemäär kui Sa oled jätnud arve õigeaegselt tasumata või milline on leppetrahv kui soovid tähtajalise kohustusega sõlmitud lepingut ennetähtaegselt lõpetada, samuti, mis juhtub, kui jääd kasutusse antud seadme tagastamata või tagastataval seadmel on puudused.

Sideettevõtja vastutuse osas vaata üle, millised on tasumise erisused ja kompensatsiooni võimalused, kui teenus ei vasta lepingus kokkulepitud tingimustele. Vaata ka üle, milline on kaebuste ja pretensioonide esitamise kord ja tähtaeg ning vaidluste lahendamise kord. Näiteks võib olla lepingu juurde kuuluvates üldtingimustes eraldi reguleeritud arve vaidlustamise kord.

3. Sõlmitud lepingust taganemine

Seadus sätestab tarbijale õiguse taganeda ilma põhjendusi esitamata 14-päeva jooksul lepingust, mis on sõlmitud sidevahendi abil, näiteks e-posti või telefoni teel või mis on sõlmitud väljaspool sideettevõtja äriruume, näiteks kaubanduskeskuses või Sinu kodus. Seega, kui oled sõlminud ja allkirjastanud lepingu sideettevõtja esinduses, puudub Sul õigus lepingust taganemiseks, välja arvatud tarbijakrediidilepingu sõlmimisel.

Lepingust taganemise õiguse olemasolul tuleb taganemise avaldus esitada sideettevõtjale 14 päeva jooksul alates lepingu sõlmimisest. Sideettevõtjale tuleb tagastada lepingu alusel saadu, näiteks kui said sideteenuse lepingu sõlmimisel kaasa seadme (nt mobiiltelefon, internetipulk, ruuter vms), tuleb see sideettevõtjale tagastada. Taganemisõiguse kasutamisel on oluline silmas pidada järgmist. Sideettevõtjalt saadud seadet ei tohiks kasutada muul viisil, kui on vaja asja olemuses, omadustes ja toimimises veendumiseks. See tähendab, et seadet peab käsitsema ja kasutama üksnes nii, nagu seda lubatakse teha tavapäraselt poes. Teistsugusel kasutamisel vastutab tarbija seadme kasutamisest tingitud väärtuse vähenemise eest ja väärtuse vähenemine tuleb sideettevõtjale hüvitada. Kui Sa kahtled juba

alguses, kas soovid sideettevõtjaga lepingulist suhet, soovitame seadet taganemisperioodil mitte kasutada. Reeglina tuleb tarbijal kanda ka asja tagastamisega seotud otsene kulu.

Ka tarbijakrediidilepingu sõlmimisel on tarbijal võimalik 14 päeva jooksul lepingust taganeda. Silmas tuleb pidada, kas tegemist on järelmaksulepingu või osamaksetega müügiga. Järelmaksulepinguga kaasneb intressi tasumise kohustus jms, mis on tarbijakrediidilepingule iseloomulik. Osamaksetega müügi puhul tasub tarbija seadme hinna osamaksete kaupa ning seejuures ei lisandu osamaksetele muid tasusid. Viimasel juhul ei vasta leping tarbijakrediidilepingu tunnustele ning seetõttu 14-päevast taganemisõigust tarbijale ei kohaldu.