

TEAVE TEENUSEPAKKUJA VAHETAMISE KOHTA

KUIDAS LIITUDA TELIAGA?

<i>Mida pean tegema, et saaksin tuua oma teenused üle Teliasse?</i>	Telia teenustega liitumise soovi korral tuleb pöörduda Telia klienditeenindaja poole ja vormistada teenus(t)e ületoomiseks vastav avaldus/volikirj, mobiilinumbril puhul sõlmida numbriliikuvuse tingimusi ja volitust sisaldav liitumisleping.
<i>Kas teenuse ületoomiseks Teliasse on mingeid eeldusi?</i>	Sul tuleb vastata Telia teenustega liitumise nõuetele. Püsiühenduse teenuste (nt internetiühenduse ja lauatelefoni teenus) puhul sõltub lepingu sõlmimine Teliaga ka tehnilise võimaluse olemasolust soovitud asukohas.
<i>Kuidas toimub senise lepingu lõpetamine teise operaatoriga?</i>	Ettenähtud nõuete täitmise korral lõpetame selle sinu eest sinu poolt Teliale antud volituse alusel.
<i>Milliseid teenuseid saan avalduse/volikirja alusel lõpetada?</i>	Võimalik on lõpetada nii laua/mobiiltelefoni, interneti- kui ka televisiooniteenuseid.
<i>Kas Telia saab aidata mind kõikide operaatorite kõnesideateenuste lõpetamisega?</i>	Telia saab sinu avalduse/volikirja alusel lõpetada sinu eest kõnesideateenuse lepinguid kõikide operaatorite juures. Kui sul on erinevad teenused erinevate operaatorite juures, tuleb vormistada mitu volikirja, et Telia saaks sinu asemel ise teenused lõpetada.
<i>Kust saan teavet oma mobiili-või lauatelefoninumbril liikuvuse kohta?</i>	Oma numbril numbriliikuvuse kohta leiad infot Tehnilise Järevalve ameti kodulehelt .

MOBIILTELEFONI NUMBRI ÜLETOOMINE TELIASSE

Kui kaua võtab numbri ületoomine Teliasse aega?

Teisaldamise aeg on tavaliselt kuni 5 tööpäeva alates Teliaga uue liitumislepingu sõlmimisest, mis sisaldab numbriliikuvuse volitust).

Numbri teisaldamine teisest võrgust toimub reeglina öösel kell 03:00. Sel ajal võib olla maksimaalselt 15 minutit sidekatkestust.

Kas numbri ületoomisega kaasnevad mulle mingisugused kulud?

Üldjuhul on numbri ületoomine Teliasse tasuta. Küll aga võib sul erinevatest kokkulepetest senise operaatoriga tuleneda rahalisi kohustusi näiteks tähtajaliste lepingute enneaegse lõpetamisega seoses vms.

Kuidas saan kätte oma SIM-kaardi?

- Iseteeninduses liitumislepingu sõlmimisel saadame sulle pakiautomaati või kulleriga tasuta uue SIM-kaardi.
- Esinduses saab uue SIM kaardi kohe liitumislepingu sõlmimisel.
- Telefoni teel liitumislepingu sõlmimisel organiseeritakse ka SIM kaardi kullertarne.

Millal ja kuidas saan teada numbri teisaldamise kuupäevast?

Teavitame sind numbri teisaldamise kuupäevast SMSi teel 3 tööpäeva jooksul alates liitumislepingu allkirjastamisest.

Kas olen numbri teisaldamise perioodil ilma sideta?

Ei, numbri lõpliku teisaldamiseni tagab side sinu senine operaator. Lisaks toimub nr teisaldamine öösel kl 03.00.

Kas pean midagi tegema kui number on Teliasse üle toodud?

Teisaldamiskuupäeva hommikul vaheta oma mobiiltelefonis vana SIM-kaart uue, Telia SIM-kaardi vastu.

Kuidas saan teada probleemidest numbri ületoomisel?

Numbri teisaldamise katkemise korral teavitame sind sellest SMS-i teel või klienditeenindaja kaudu.

Mis juhtub, kui numbri teisaldamine ebaõnnestub?

Teisaldamisprotsessi ebaõnnestumise korral teavitab vastuvõtjaoperaator sellest kohe klienti ning klient saab edasi kasutada senise operaatori teenuseid samadel tingimustel.

Miks võib numbri ületoomine Teliasse ebaõnnestuda?

- **liitumisleping ei ole numbri kasutaja nimel**
Nt liigutava numbri osas on liitumisleping sõlmitud teise isikuga (nn numbri omanik), kes peab andma kasutajale nõusoleku Teliaga liitumislepingu sõlmimiseks/numbri liigutamiseks Telia võrku. Kui numbri omanik seda ei tee siis numbri teisaldamine ebaõnnestub;
- **tegemist on anonüümse kõnekaardi kliendi numbriga**
- **andmed on ebaõiged**
numbri teisaldamisel on esitatud valeinfot (näiteks numbri omanik ei ole õige vms);
- **toimub teine numbri teisaldamise menetlus**
Klient on esitanud taotluse numbri teisaldamiseks teisele vastuvõtjaoperaatorile ja selle taotluse menetlus ei ole lõppenud
- **numbri kasutaja on avaldanud soovi vahetada mobiiltelefoni number lauatelefoni numbri vastu**

-
- **numbri kasutaja loobub numbri teisaldamisest**
Kui numbri kasutaja on esitanud numbri teisaldamisest loobumise avalduse 2 tööpäeva jooksul alates numbriliikuvuse algatamisest
-

LAUATELEFONINUMBRI ÜLETOOMINE TELIASSE

Kas numbri ületoomisega kaasnevad mulle mingisugused kulud?	Üldjuhul on numbri ületoomine Teliasse tasuta. Küll aga võib sul erinevatest kokkulepetest senise operaatoriga tuleneda rahalisi kohustusi näiteks tähtajaliste lepingute enneaegse lõpetamisega seoses vms.
Millal ja kuidas saan teada numbri teisaldamise kuupäevast?	Sellest teavitab sind teenindaja või kui on vajalik tehniku visiit, siis visiidiaega kokku leppiv töödejuht pärast seda kui teisaldusaeg on selgunud.
Kui kaua võtab numbri ületoomine Teliasse aega?	Pärast numbriliikuvuse võimalikkuse kohta kinnituse saamist toimub numbri teisaldamine 3-10 tööpäeva jooksul. Soovi korral on võimalik kokku leppida ka pikemas teisaldusperioodis. Numbri teisaldamine teisest võrgust toimub tööaja piires. Peale võrguvahetust võib 15-30 min aega minna, kui nr on üle toodud. Aeg oleneb sellest, kas ja millised järeltegevused peale ületulekut järgnevad.
Kas olen teisaldamise perioodil ilma sideta?	Ei, numbri lõpliku teisaldamiseni tagab side sinu senine operaator (samamoodi tuleb ka arvestada, kas on vajalik teostada toote muudatused ja tellida tehniku visiit jne).
Kas pean midagi tegema kui number on Teliasse üle toodud?	On vaja lihtsalt ruuteris õigesse pesasse telefoniaparaat ühendada või teeb vajalikud tegevused Telia tehnik.
Kuidas saan teada, kui on probleeme numbri ületoomisega?	Numbri teisaldamise katkemise korral võtab klienditeenindaja sinuga ühendust.
Mis juhtub, kui numbri teisaldamine ebaõnnestub?	Sellisel juhul leitakse kliendi, vastuvõtja- ja senise operaatori koostöös sinu jaoks parim lahendus
Miks võib lauatelefoni numbri ületoomine Teliasse ebaõnnestuda?	• teenuse/liitumisleping ei ole Kliendi nimel Number tuleb alati üle samale kliendile, kelle nimel see on teise operaatori juures. Peale ületulekut saab numbri vajadusel loovutada teisele kliendile või siis teha ümbervormistamine teise kliendi nimele ära enne NL algatamist teise operaatori juures ja siis tuua meile üle. • andmed on ebaõiged numbri teisaldamisel on esitatud valeinfot (näiteks numbri omanik ei ole õige vms); • numbrit ei olegi võimalik üle tuua Number kuulub DDI numbrite vahemikku või tegemist on teenuse lühinumbriga (3, 4 või 5-kohalised numbrid) • toimub teine numbri teisaldamise menetlus Klient on esitanud taotluse numbri teisaldamiseks teisele vastuvõtjaoperaatorile ja selle taotluse menetlus ei ole lõppenud • numbri kasutaja on avaldanud soovi vahetada lauatelefoni number mobiiltelefoni numbri vastu

INTERNETIÜHENDUSE TEENUSE PAKKUJA VAHETAMINE

<i>Kuidas saan olemasoleva internetiühenduse teenuse pakkuja vahetada Telia vastu?</i>	Selleks tuleb sul esitada meile teenusepakkuja vahetamise soov kas Telia esinduses või helistades meile numbril 123. Seejärel selgitame välja, kas Telia internetiühenduse teenuse saamiseks on olemas kõik vajalikud tehnilised eeldused. Vastame sulle tehnilise võimaluse olemasolust või selle puudumisest viie tööpäeva jooksul. Juhul, kui sa seda soovid, on sul võimalik allkirjastada omakäeliselt või digitaalselt volitus, et saaksime sinu nimel lõpetada senise operaatori juures sõlmitud internetiühenduse teenuse lepingu.
<i>Millal ja kuidas saan teada teenuse teisaldamise kuupäevast?</i>	Tehnilise valmiduse olemasolul lepib Teenindaja Sinuga kokku sobiva kuupäeva, tehniku visiidi puhul võib seda teha ka töödejuht.
<i>Kas olen teenuse pakkuja vahetamise perioodil ilma internetita?</i>	Ei, sinu senine internetiteenuse osutaja jätkab sinule internetiühenduse teenuse osutamist samadel tingimustel kuni teenuse Telias aktiveerimise kuupäevani. Kui katkematu teenuse pakkuja vahetamine ei ole võimalik, siis internetiühenduse teenuse katkemine ei tohiks ületada ühte tööpäeva.
<i>Kui kaua võtab teenusepakkuja vahetamine aega?</i>	Tehnilise valmiduse olemasolul toimub vahetus 30 päeva jooksul, kui sa ei soovi pikemat tähtaega.
<i>Kas ja miks võib teenuse pakkuja vahetamine ebaõnnestuda?</i>	• <i>Kui puudub teenuse pakkumiseks vajalik tehniline võimalus.</i> • <i>Teenuse leping teise operaatori juures ei ole Kliendi nimel.</i> Teenus tuleb alati üle samale kliendile, kelle nimel see on teise operaatori juures. • <i>Andmed on ebaõiged.</i> Kui teenuse pakkuja vahetamisega seoses on esitatud valeinfot,

KUI SOOVID VIIA TEENUSE TELIAST TEISE TEENUSEPAKKUJA JUURDE

Kas ja millised kulud võivad mulle teenusepakkuja vahetamisega kaasneda?

Sul võib seoses liigutatava mobiilinumbriga olla sõlmitud tähtajaline mobiilsideteenuse liitumisleping, mille ennetähtaegse lõppemise tõttu tuleb hüvitada soetatud seadme jääk (Komplekti leping) või seadme soetamiseks saadud soodustuse jääk.

Kui Sul on üüritud Telia teenuste kasutamiseks seadmed (nt digiboks, ruuter) ja sa neid enam ei vaja, kuid üürilepingu lõpetamisel sa neid ei tagasta, tuleb vastava seadme väärtus Teliale hüvitada.

Mida peaksin veel silmas pidama?

Üleviidava teenuse kasutamiseks Teliaga sõlmitud lepingu lõpetab teine operaator sinu poolt antud vastava volikirja alusel (nõ lõpetab Telia teenuse Sinu eest) või saad seda soovi korral teha ise.

Kui Sul on üleviidava teenusega seoses sõlmitud ka muid lepinguid (nt internetiühenduse korral ka ruuteri üürileping vms), siis peaksid ka vastavad lepingud ise lõpetama ning tagastama seadmed vastavalt kasutustingimustele. Need ei lõppe automaatselt.

KOMPENSATSIOONI JA TAGASIMAKSE KORD VIIVITUSTE KORRAL JA VASTAV MENETLUS

Mida saab teha, kui Telia on rikkunud teenusepakkuja vahetamisel nõudeid?

Kui Telia on rikkunud teenuse ülevõtmisel kehtivaid reegleid või kui teenusepakkuja vahetamisel tekkiva viivituse eest vastutab Telia, on Sul kliendina õigus esitada pretensioon või kahju tekkimise korral kahju hüvitamise nõue vastavalt Üldtingimustes toodule.

Pretensioon või kahju hüvitamise nõue tuleb esitada esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem, kui 1 aasta jooksul alates hetkest, kui said teada või pidi teada saama pretensiooni või kahjunõude esitamise aluseks olevast asjaolust.

Internetiühenduse teenuse, telefoni- või mobiiltelefoni numbri üleviimise korral Teliast teise teenusepakkuja juurde esitatakse lõpparve või tagastatakse ettemakse või tagatisraha vastavalt Telia Eesti AS Üldtingimustes toodule.

Arveldamine Teliast lahkumise korral

Lepingu lõppemisel esitab Telia Sulle lõpparve hiljemalt 2 kuu jooksul Lepingu lõppemisest. Lõpparve tuleb tasuda sellel märgitud maksetähtajaks.

Sinu poolt tehtud ettemakse või tagatisraha tagastatakse summas, mis ületab Sinu kasutatud teenuste kohta esitatud arvete kogusummat.

Nimetatud summa kannab Telia Sinu nõuetekohast teavet sisaldava kirjaliku avalduse alusel Sinu isiklikule pangakontole hiljemalt 2 kuu jooksul Lepingu lõppemisest. Sul ei ole õigust nõuda ettemakselt või tagatisrahalt intresside tasumist.
