

UNISEND OÜ ISETEENINDUSE EESKIRJAD

Kehtivad alates 01.03.2024

1. MÕISTED

- 1.1. Nende eeskirjadega (edaspidi eeskirjad) määratletakse Unisend OÜ (edaspidi ettevõtte) elektroonilise iseteenindussüsteemi kasutamise kord.
- 1.2. Selle klausli kontekstis kasutatakse eeskirjades määratletud mõisteid nendele eeskirjades omistatud tähenduses:
- 1.1.1. „**Klient**“ on füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab elektroonilise iseteeninduse kaudu ettevõtte teenuseid.
- 1.1.2. „**Elektrooniline iseteenindus**“ on elektrooniline iseteenindussüsteem, kus klient saab tellida ettevõtte pakutavaid teenuseid.
- 1.1.3. „**Teenused**“ on ettevõtte osutatavad pakiteenused ja nendega seotud teenused. Teenuste kirjeldused, tasud ning tingimused on avaldatud veebilehel unisend.ee.
- 1.1.4. „**Äriklient**“ on füüsiline või juriidiline isik, kes on sõlminud ettevõttega teenuste osutamise lepingu(d).
- 1.1.5. „**Eraklient**“ on füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab ettevõtte teenuseid, ent ei ole ettevõttega teenuste osutamise lepingut sõlminud.
- 1.1.6. „**Pakk**“ on kliendi poolt elektroonilises iseteeninduses lähetamiseks ette valmistatud ja aadressiga varustatud pakk, mis toimetatakse saajale pakiautomaati.
- 1.1.7. „**Saatja**“ on klient, kes saadab paki.
- 1.1.8. „**Saaja**“ on füüsiline või juriidiline isik, kellele saaja saadetud pakk on adresseeritud.
- 1.1.9. „**Paki etikett**“ on pakile kinnitatud nõutud formaadis etikett, millel on toodud saatja ja saaja (täis)nimi ning muud teenuse osutamiseks vajalikud andmed.
- 1.1.10. „**Pakiautomaat**“ on Unisendi või ettevõtte partnerite siltidega märgistatud iseteenindusseade, mida klient saab kasutada talle adresseeritud paki saatmiseks või vastuvõtmiseks.
- 1.1.11. „**Internetimakse**“ on teenuste eest elektroonilise iseteeninduse kaudu ettemakse tegemine.
- 1.1.12. „**Krediidimakse**“ on ettevõtte esitatud käibemaksuarve alusel tehtav makse eelmisel kuul osutatud teenuste eest.
- 1.1.13. „**Kaardimakse pakiautomaadis**“ on elektroonilise iseteeninduse kaudu tellitud teenuste eest tasumine pakiautomaadis paki saatmisel. See makseviis tuleb valida elektroonilises iseteeninduses pakki ette valmistades.
- 1.1.14. „**Internetimaksete vahendaja**“ on internetipanganduse ja kaardimaksete haldamise litsentsiga ettevõtte.

2. ÜLDSÄTTED

- 2.1. Elektrooniline iseteenindus on mõeldud era- ja äriklientidele ettevõttele iseseisvalt teenuste tellimuste koostamiseks ning nende elektrooniliselt esitamiseks.
- 2.2. Elektroonilise iseteeninduse kaudu tellitud teenuste hinnad määratakse kindlaks tellimuse esitamise ajal kehtivate määrade alusel. Need on avaldatud veebilehel unisend.ee ja toodud ärikliendiga sõlmitud teenuste osutamise lepingus.
- 2.3. Erakliendile kuvatakse elektroonilises iseteeninduses lõplik tellitavate teenuste eest tasutav hind, st juhul, kui tellitud teenused on käibemaksuga (edaspidi km) maksustatavad, kuvatakse teenuste hind eurodes ja koos käibemaksuga.
- 2.4. Äriklientidele kuvatakse elektroonilises iseteeninduses tellitud teenuste hind km-ta.
- 2.5. Elektroonilist iseteenindust saavad kasutada:
- 2.5.1. õigus- ja teovõimelised füüsilised isikud, kes on elektroonilises iseteeninduses eeskirjade kohaselt registreeritud;
- 2.5.2. õigus- ja teovõimelised füüsilised isikud, kes ei ole elektroonilises iseteeninduses registreeritud ja kes ostavad eeskirjade kohaselt teenuseid;
- 2.5.3. volitatud esindaja kaudu tegutsevad juriidilise isikud, kes on elektroonilises iseteeninduses eeskirjade kohaselt registreeritud.

- 2.6. Äri- ja erakliendid kinnitavad registreerudes tingimused, et võivad elektroonilise iseteeninduse kaudu teenuseid tellida.
- 2.7. Eraklient kinnitab elektroonilise iseteeninduse kaudu tellimust tehes, et käesolevatest eeskirjadest saab tema ja ettevõtte vahel sõlmitud leping ning pooltevaheline siduv juriidiline dokument. Leping loetakse sõlmituks, kui eraisik kinnitab oma teenuste tellimuse elektroonilises iseteeninduses ja tasub selle eest, kasutades ühte eeskirjades kirjeldatud makseviisidest.
- 2.8. Ärikliendile kehtivad ärikliendi ja ettevõtte vahel sõlmitud lepingu(te)s toodud teenuste tellimuse ning osutamise tingimused. Äriklient maksab elektroonilise iseteeninduses kaudu tellitud teenuste eest ettevõttega sõlmitud teenuste osutamise lepingu(te)s toodud korra alusel ja tingimustel.
- 2.9. Kliendile elektroonilise iseteeninduse kaudu esitatud teateid ja/või dokumente käsitletakse kirjalike teadete ja/või dokumentidena. Need loetakse esitatuks elektroonilise iseteeninduse kaudu kliendi tarnekontole toimetamise hetkest.
- 2.10. Kui klient eksib käesolevate eeskirjade vastu või kui tema tegevus on vastuolus elektroonilise iseteeninduse tööpõhimõtetega, on ettevõttel õigus tema juurdepääsu elektroonilisele iseteenindusele piirata või see tühistada, peatades või sulgedes tema elektroonilise iseteeninduse konto sellest ette teatamata.
- 2.11. Ettevõttel on õigus elektroonilise iseteeninduse funktsioone muuta või laiendada.
- 2.12. Ettevõttel on õigus saata kliendile teenuste osutamise kvaliteedi tagamiseks informatiivseid teateid elektroonilise iseteeninduse funktsioonide muutumise kohta, tarneteenuste osutamise tingimuste, hindade ja makseviiside muutumise kohta ning muud teavet.
- 2.13. Ettevõtte ei vastuta selle eest, kui klient ei saa elektroonilist iseteenindust kasutada, kui see ei tööta ettevõttest sõltumatute asjaolude tõttu, ent kohustub andma endast parima elektroonilise iseteeninduse võimalikult ladusa toimimise tagamiseks.
- 2.15. Ettevõttel on õigus piirata kliendi juurdepääsu elektroonilise iseteeninduse kontole või see peatada, kui see on vajalik ettenägematute asjaolude või väärarmatu jõu tõttu, või mõnel muul objektiivsel põhjusel.
- 2.16. Kui äriklient jääb ettevõttele võlgu ja/või kui kliendi ja ettevõtte vahel sõlmitud teenuste osutamise leping või lepingud lõpeb või lõpevad, ei saa klient enam ärikliendile kehtivatel tingimustel elektroonilist iseteenindust kasutada ega elektroonilise iseteeninduse kaudu tellitud teenuste eest krediitkaardiga tasuda. Sel juhul saab kliendist eraklient ning talle kehtivad elektroonilise iseteeninduse erakliendile kehtivad tingimused.

3. REGISTREERUMINE, KONTOLE PÄÄSEMINE, KONTO SULGEMINE

- 3.1. Elektroonilise iseteeninduse kasutamiseks võib klient eeskirjadega kehtestatud korra kohaselt registreeruda järgmiselt.
- 3.1.1. Eraklient saab registreerumiseks täita elektroonilise iseteeninduse sisselogimisaknas toodud registreerumisvormi. Registreerumisvormil tuleb esitada kliendi üksikasjalikud isikuandmed: täisnimi, e-posti aadress, aadress, telefoninumber ja muud teenuste osutamiseks vajalikud andmed. Eraklient võib sisse logida ka teiste kontode kaudu, kui vastavaid variante pakutakse. Eraklient saab pakke saata iseteeninduses registreerumata, ent sel juhul ei pruugi olla võimalik kasutada kõiki funktsioone.
- 3.1.2. Äriklient peab registreerumiseks sisse logima, kasutades ettevõttelt saadud kasutajanime ning esialgset parooli. Äriklient peab esmakordselt sisse logides oma esialgse parooli muutma.
- 3.2. Klient on kohustatud tagama, et elektroonilises iseteeninduses registreerumisel ja kliendikonto kasutamisel esitatud andmed on täpsed, õiged ning terviklikud. Kui kliendi registreerumisel esitatud andmed muutuvad, peab klient neid esimesel võimalusel värskendama.
- 3.3. Ettevõtte ei vastuta kliendile ja/või kolmandatele isikutele kliendi esitatud ebaõigete ja/või puudulike andmete või muutunud andmete parandamata või täiendamata jätmise tõttu tekkinud kahju eest.
- 3.4. Kliendil on õigus osaliselt oma elektroonilise iseteenindus konto andmetest muuta ja parandada või oma konto sulgeda.
- 3.5. Klient loob registreerudes isikliku parooli ning kohustub seda kaitsma ega tohi seda kolmandatele isikutele avaldada.
- 3.6. Klient peab tagama, et ettevõttelt saadud või kliendi loodud kasutajatunnuseid (kasutajanimi ja parool) kasutab/kasutavad ainult klient või tema seaduslikult määratud esindajad. Kui kliendi e-isteeninduse kontot

kasutab kolmas isik, kes on sisselogimiseks kasutanud kliendi kasutajatunnuseid, käsitleb ettevõtte seda isikut kliendina ning ei vastuta vastava kolmanda isiku tegevuse tagajärgede eest.

3.7. Kliendi elektroonilise iseteeninduse kontole omavolilise juurdepääsemise ohu vähendamiseks soovitatakse kliendil luua keeruline, raskesti äraarvatav parool (parool peaks koosnema vähemalt 8 tähemärgist, hõlmama nii suur- kui väiketähti ja ka numbreid ega tohi sisaldada kergesti äraarvatavaid sõnu või numbreid) ja vähemalt iga 6 (kuue) kuu tagant parooli muuta.

3.8. Kui klient on oma kasutajatunnused (kasutajanime ja/või parooli) unustanud või kahtlustab, et kolmandad isikud kasutavad tema elektroonilist iseteeninduse kontot, peab ta oma parooli kohe muutma ja ettevõtet sellest veebilehel unisend.ee avaldatud kontaktandmeid kasutades teavitama.

3.9. Kliendi konto võidakse sulgeda järgmiste asjaolude tõttu:

3.9.1. kliendi soovil – klient saab selle elektroonilises iseteeninduses igal ajal ise algatada;

3.9.2. ettevõtte algatusel vastavalt eeskirjade punktis 2.10 toodule;

3.9.3. kui klient ei ole elektroonilise iseteeninduse kontole üle 3 aasta sisse loginud;

3.9.4. kui klient võtab elektroonilises iseteeninduses oma isikuandmete töötlemiseks antud nõusoleku tagasi.

3.10. Kui kliendi konto sulgetakse ja klient soovib taas elektroonilist iseteenindust kasutada, peab klient elektroonilises iseteeninduses uuesti registreeruma ning looma uue konto.

4. TEENUSTE EEST TASUMISE MEETODID

4.1. Tasumine iseteeninduses internetipanga kaudu / kaardiga.

4.1.1. Seda meetodit saavad kasutada ainult erakliendid. See makseviis võimaldab tellitud teenuste eest maksta elektroonilise iseteeninduse kaudu populaarseimates internetipankades.

4.1.2. Internetimaksete vahendaja haldab klientide poolt internetipanga kaudu tehtud makseid. Kui klient loob internetipangaga ühenduse internetimaksete vahendaja turvalise kanali kaudu, saadetakse kliendi valitud panka maksekorraldus.

4.1.3. Kui klient valib ostu sooritamise ajal, et soovib makse sooritamiseks arvet, esitatakse kliendi elektroonilise iseteeninduse kontole käibemaksuarve. Sel juhul saadetakse arve kliendi e-posti aadressile 7 kalendripäeva jooksul pärast tellimuse tegemist.

4.2. Krediidimakse

4.2.1. Seda meetodit saavad kasutada ainult ärikliendid. Ärikliendi poolt elektroonilise iseteeninduse kaudu tellitud teenuste eest tuleb maksta vastavalt ettevõttega sõlmitud teenuste osutamise lepingu(te)s toodud korrale ning tingimustele.

4.2.2. Kui e-isteeninduse kaudu tellitud teenustele kehtib (kehtivad) ettevõttega sõlmitud teenuste osutamise leping(ud), valitakse see makseviis automaatselt.

4.3. Pakiautomaadis kaardiga tasumine

4.3.1. Pakiautomaadis saavad kaardiga tasuda erakliendid, kes tellisid pakiteenuse elektroonilise iseteenindussüsteemi kaudu ning valisid selle makseviisi. Sel juhul tehakse makse pakiautomaadis, kui pakk toimetatakse saatmiseks automaati.

5. TEENUSTE TELLIMINE

5.1. Klient kinnitab elektroonilise iseteeninduse kaudu teenuseid tellides, et tema pakside saatmiseks ja tellimuste tegemiseks kasutatavad andmed on kehtivad ja õiged.

5.2. Klient peab elektroonilises iseteeninduses tellimust esitades täpsustama oma (täis)nime, mobiiltelefoni numbri, linna ja saatja postkontori ning ka saaja e-posti aadressi.

5.3. Klient tagab, et tema poolt saaja ning tema enda kohta esitatud andmed on õiged, täpsed ja täielikud.

5.4. Klient vastutab järgmiste elektroonilise iseteeninduse kaudu saadetava pakiga seotud nüansside eest:

5.4.1. mõõtude õigsus (kaal, maht, pikkus, laius);

5.4.2. nõuetekohane pakend;

- 5.4.3. nõuetekohaselt pakile kinnitatud etiketid;
- 5.4.5. paki toimetamine pakiautomaati või selle üleandmine pakile järele tulnud ettevõtte töötajale (vastavalt paki tellimuse tegemisel tehtud valikule).
- 5.5. Paki etikett tuleb kinnitada nähtavasse kohta, see peab olema selgelt loetav, terve ning kahjustamata. Paki etiketi parandamine või muutmine teabe lisamise teel käsitsi on keelatud.
- 5.6. Ettevõtte ei või kliendi poolt elektroonilise iseteeninduse kaudu ettevalmistatud ja esitatud pakki saata järgmistel juhtudel:
- 5.6.1. pakk ei ole nõuetekohaselt pakitud;
 - 5.6.2. pakil ei ole etiketti, etikett on kahjustatud või loetamatu või sellele on käsitsi teavet lisatud;
 - 5.6.3. pakiautomaat, kuhu pakk tuleb toimetada, ei ole õige;
 - 5.6.4. mõõtmed (kaal, maht, pikkus, laius) ei vasta kliendi esitatud parameetritele.
- 5.7. Pakki hoitakse eeskirjade punktis 5.6 toodud juhtudel 7 kalendripäeva. Ettevõtte teavitab klienti sellest elektroonilises iseteeninduses toodud kliendi kontaktandmete (telefoninumber või e-posti aadress) kaudu. Kui klient ei muuda saadetise andmeid või ei lähe pakile järele käesolevas punktis toodud säilitamisperioodi jooksul, antakse pakk seadusega kehtestatud korras üle riigi valdusse.
- 5.8. Klient võib elektroonilise iseteeninduse teenust kasutada kolme (3) kuu jooksul pärast teenuse tellimist, st kliendi ostetud paki etiketti saab kasutada maksimaalselt kolme (3) kuu pikkuse perioodi jooksul.
- 5.9. Kliendil on õigus lepingust taganeda, st ostetud ja kasutamata jäänud etikett tagastada 14 (neljateistkümne) kalendripäeva jooksul pärast etiketi ostmist. Klient peab elektroonilise iseteeninduse kaudu ostetud ja kasutamata jäänud paki etiketi tagastamiseks täitma tagastusvormi, mille leiab veebilehelt [unisend.ee](https://www.unisend.ee). Raha tagastatakse tagastusetiketi eest tasumiseks kasutatud kontole. Ettevõtte ei riku raha tagasimakse nõuet, kui raha jääb tagastamata ostja süül.

6. TAOTLUSTE, KAEBUSTE JA TEISTE PÄRINGUTE ESITAMINE

- 6.1. Klient võib ettevõttele esitada taotlusi, kaebusi, arvamusi, soovitusi või muid elektroonilise iseteenindusega seotud päringuid järgmiselt:
- 6.1.1. ettevõtte veebilehel [unisend.ee](https://www.unisend.ee), täites vastava kontakteerumisvormi;
 - 6.1.2. kaebuse korral ettevõtte veebilehel [unisend.ee](https://www.unisend.ee), täites kaebuse vormi;
 - 6.1.3. helistades ettevõtte klienditeeninduse telefonile, mille numbri leiab veebilehelt [unisend.ee](https://www.unisend.ee).

7. ISIKUANDMETE TÖÖTLEMINE JA VASTUTAVAD TÖÖTLEJAD

- 7.1. Kogu teave kliendi isikuandmete töötlemise kohta elektroonilises iseteeninduses on toodud elektroonilise iseteeninduse isikuandmete puutumatus käsitavas teates.
- 7.2. Kliendi isikuandmete vastutava töötleja kontaktandmed: Unisend Eesti OÜ, registrikood 16870306, aadress Vesivärava tn 50-301, 10152, Tallinn, Eesti, e-post: info@unisend.ee.
- 7.3. Isikuandmete töötlemisega seotud probleemide korral saatke palun e-kiri aadressile dataprotection@unisend.ee.

8. EESKIRJADE KEHTIVUS JA NENDE TINGIMUSTE MUUTMINE

- 8.1. Klient on kohustatud enne elektroonilise iseteeninduse kasutamist eeskirjad läbi lugema ning nendega tutvuma.
- 8.2. Klient on kohustatud andma märku, et on eeskirjades toodud kohustustega nõus. Eraklient registreerub selleks elektroonilises iseteeninduses või teeb registreerumata teenuse kasutamise korral makse, äriklient logib aga esimesel korral sisse ettevõttelt elektroonilise iseteeninduse kasutamiseks saadud kasutajatunnuste abil.

8.3. Klient kinnitab „Olen nõus“ oleva kasti märgistamisega, et on eeskirjad läbi lugenud, saab nendest aru ning nõustub nendest kinni pidama. Kui klient ei märgista „Olen nõus“ olevat kasti, ei saa ta elektroonilisele iseteenindusele juurdepääsu.

8.4. Ettevõttel on õigus eeskirju ühepoolselt muuta, teatades kliendile sellest elektroonilise iseteeninduse kaudu, kliendi elektroonilise iseteeninduse kontrol toodud e-posti või muude kanalite kaudu. Klient mõistab, et kui ta jätkab pärast eeskirjade muutmist elektroonilise iseteeninduse kasutamist, nõustub ta tehtud muudatustega.