



REGISTRIPIDAJA HEA TAVA

Tallinn 2016

[Eesti Interneti SA](#)

Paldiski mnt 80, 10617 Tallinn, Estonia T +372 727 1000 E info@internet.ee www.internet.ee
Reg. nr 90010019 VAT EE101286464

SISSEJUHATUS

Eesti Interneti SA on töötanud koostöös .ee akrediteeritud registripidajatega välja registripidajate Hea Tava. Hea Tava tagab sellega liitunud registripidaja klientidele täiendava kindluse, et .ee domeeni registreerimisteenuste tellimisel saavad nad registripidajalt usaldusväärset informatsiooni ning teatud kvaliteeditasemele vastavat teenust.

Hea Tavaga liitumine on registripidajale vabatahtlik, olles tunnustuseks registripidaja klienditeenindusele ja osutatavate teenuste kvaliteedile.

Hea Tavaga liitunud registripidajal on õigus kasutada vastavat kvaliteedi tunnusmärki - graafilist logo.

Käesolev Hea Tava on kinnitatud Eesti Interneti SA 08.01.2016 juhatuse otsusega. Hea Tavaga liitunud registripidajate kohta avaldatakse teave Eesti Interneti SA veebileheküljel www.internet.ee.

1. NÕUDED REGISTRIPIDAJA PERSONALILE

- 1.1. .ee domeeni registreerimisteenuseid osutav registripidaja personal (sh registripidaja klienditeenindaja) omab põhjalikke teadmisi .ee domeenireeglitest ja sellega seotud regulatsioonidest ning on võimeline orienteeruma inforuum.internet.ee veebilehelt leitavas Registripidajate Inforuumis (edaspidi ka ettevalmistus).
- 1.2. Ettevalmistus peab tagama, et .ee domeeni registreerimisteenuseid osutav registripidaja personal (sh registripidaja klienditeenindaja) omab põhjalikke teadmisi:
 - 1.2.1. .ee domeeni registreerimise taotlemise ning registreerimise tingimustest;
 - 1.2.2. registripidaja poolt osutatavate .ee domeeni registreerimisteenuste sisust, teenuste osutamise tingimustest ja maksumusest;
 - 1.2.3. .ee domeeni registreerija ja tema esindaja (sh halduskontakti) kohustustest ja vastutusest .ee domeeni registreerimisel ja administreerimisel;
 - 1.2.4. .ee domeeni registreerija ja tema esindaja (sh halduskontakti) isiku tuvastamise viisidest;
- 1.3. Registripidaja peab võtma kasutusele meetmed tagamaks punktis 1.1 ja 1.2 sätestatud kohustuste täitmist.

2. REGISTREERIMISTEENUSTE OSUTAMISE PÕHIMÕTTED

- 2.1. Registripidaja osutab .ee domeeni registreerimisteenuseid kooskõlas Registrilepingu, .ee domeenireeglite, registreerijaga sõlmitava teenuselepingu ning Eesti Vabariigis kehtivate õigusaktidega.
- 2.2. Registripidaja osutab kõik registreerimisteenused mõistliku aja jooksul alates registreerija poolt ettenähtud tasu laekumisest ja/või vajalike andmete või taotluse registripidajale esitamisest. Eelduslikult ei ole registreerimisteenuse osutamiseks mõistlik aeg pikem kui 2 (kaks) tööpäeva.
- 2.3. Registripidaja võimaldab registreerijatel kasutada nende enda määratud nimeservereid.
- 2.4. Registripidaja teeb heas usus koostööd teiste registripidajatega, kui registreerija või tema esindaja on avaldanud soovi registripidajat vahetada. Registripidaja ei tohi mitte ühelgi juhul takistada ega blokeerida domeeni registripidaja vahetust. Registripidaja vahetamise korral esitab registripidaja registreerija nõudel registreerijale või registreerija määratud uuele registripidajale .ee domeeni autoriseerimiskoodi viivitamatult, kuid mitte hiljem kui 2 (kahe) tööpäeva jooksul alates registreerija vastava nõude kättesaamisest.
 - 2.4.1. Registripidaja vahetuse teostamise järgselt ning juhul kui registreerija on lõpetanud vana registripidaja nimeserverite kasutamise, eemaldab vana registripidaja domeeni oma nimeserveritest.
- 2.5. Registripidaja ei või e-posti või telefoni teel turundada domeeniga seotud teenuseid kolmandatele isikutele, kellega registripidaja ei oma lepingulist suhet, välja arvatud juhul, kui kolmas isik on andnud selleks eelnevalt nõusoleku.

3. REGISTRIPIDAJA KLIENDITEENINDUSE PÕHIMÕTTED

- 3.1. Registripidaja on kohustatud kinnitama viivitamatult kliendi poolt saadud pöördumise (sh e-kirjade, veebikeskkonna vahendusel edastatud teadete jmt) kättesaamist, välja arvatud juhul, kui tegemist on kliendi varasema pöördumisega seoses tehtud korduvpöördumisega. Vastavas kättesaamise kinnituses peab olema määratletud pöördumise kättesaamise aeg.

- 3.2. Kliendi poolt saadetud pöördumisele edastab registripidaja esmase sisulise vastuse 2 (kahe) tööpäeva jooksul alates registripidaja poolt kliendi pöördumise kättesaamisest.
- 3.3. Registripidaja teavitab registreerijat, kui registreerija soovitud registreerimisteenuse osutamisele või teenuse osutamiseks vajaliku toimingu tegemisele kulub aega rohkem kui 1 tööpäev.
- 3.4. Registripidaja võimaldab klientidele vahetu suhtluskanali (nt telefon, skype, irc vmt) registripidaja personaliga kontakteerumiseks tööpäevadel ajavahemikus 9:00 - 17:00.
- 3.5. Registripidaja klienditeeninduse eesmärgiks on klientide nõustamine, nende pöördumistele asjakohase ja arusaadava vastuse ning vajaliku informatsiooni andmine, samuti võimalike kaebuste ja probleemide konstruktiivne lahendamine.

4. REGISTRIPIDAJA VEEBILEHEL AVALDATAV TEAVE

- 4.1. Registripidaja avaldab oma veebilehel klientidele kergesti ligipääsetaval ja nähtaval kohal:
 - 4.1.1. Registripidaja juriidilise isiku nime ja aadressi;
 - 4.1.2. EIS Volitatud Registripidaja logo, mille vähim kõrgus on 40 pikslit;
 - 4.1.3. kehtivad .ee domeenireeglid ja registripidaja teenuselepingu tüüptingimused;
 - 4.1.4. teabe registripidaja klienditeeninduse kontaktandmete ja klienditeeninduse keelte kohta;
 - 4.1.5. teabe .ee domeeni registreerimisteenuste sisu, teenuste osutamise tingimuste, maksumuse ja registripidaja võimaldatud makseviiside kohta.

5. HEA TAVAGA LIITUMINE, KAEBUSTE ESITAMINE JA LAHENDAMINE

- 5.1. Hea Tavaga liitumiseks esitab .ee akrediteeritud registripidaja EIS-le avalduse, mille vorm on kättesaadav aadressilt www.internet.ee/registripidajad/saa-ee-elite-partneriks. Hea Tavaga liitumiseks ja vastava staatuse säilitamiseks peab registripidajal olema sõlmitud EIS-iga kehtiv Registrileping.
- 5.2. EIS vaatab avalduse läbi ja selgitab registripidajale Heast Tavast tulenevaid õiguseid ja kohustusi. EIS-l on õigus avalduse läbivaatamisel Registripidajalt nõuda täiendavaid selgitusi ja dokumente. 30 kalendripäeva jooksul alates avalduse esitamisest kinnitab EIS registripidaja liitumise Hea Tavaga, välja arvatud juhul, kui EIS-le saab teatavaks, et registripidaja ei täida või ei ole võimeline täitma Heast Tavast tulenevaid kohustusi.
- 5.3. Hea Tavaga liitunud registripidajate suhtes saab esitada kaebuse EIS-le. EIS-le esitatava kaebuse esemeks peab olema Heas Tavas sätestatud kohustuse väidetav rikkumine, vastasel juhul jäetakse kaebus läbi vaatamata.
- 5.4. EIS-il on õigus teostada järelevalvet registripidaja kohustuste täitmise üle. EIS-l on järelevalve käigus õigus nõuda Registripidajalt teavet ja dokumente. Kui EIS-il tekib põhjendatud kahtlus, et registripidaja on rikkunud Heast Tavast sätestatud kohustusi, esitab EIS registripidajale sellekohase põhjendatud märgukirja.
- 5.5. Kaebuse läbivaatamisel, samuti punktis 5.4 nimetatud märgukirja esitamisel annab EIS registripidajale tähtaja 14 kalendripäeva enda seisukohtade ja vastuväidete esitamiseks. EIS kuulab ära registripidaja seisukohad ja otsustab, kas registripidaja on Heas Tavas sätestatud kohustust rikkunud.
- 5.6. Hea Tava rikkumiseks loetakse ka Registrilepingu punktis 7.6 sätestatud kohustuse rikkumine.

- 5.7. Hea Tava rikkumise tuvastamise korral võib EIS, võttes arvesse rikkumise asjaolusid ja raskust, samuti registripidaja varasemaid Hea Tava rikkumisi, rakendada ühte järgnevatest sanktsioonidest:
 - 5.7.1. teha registripidajale hoiatus Hea Tava rikkumise lõpetamiseks; või
 - 5.7.2. lõpetada registripidaja Hea Tavaga liitumine ning lugeda registripidaja välja Hea Tavaga liitunud registripidajate nimekirjast.
- 5.8. Juhul kui registripidajal ei ole varasemaid Hea Tava rikkumisi, on EIS-il õigus rakendada registripidaja suhtes punktis 5.7.1 sätestatud sanktsiooni.
- 5.9. Registripidaja, kelle suhtes on rakendatud punktis 5.7.2 sätestatud sanktsiooni, ei saa 6 kalendrikuu jooksul alates liitumise lõpetamisest Hea Tavaga uuesti liituda.
- 5.10. EIS teavitab enda veebilehel www.internet.ee registripidaja Hea Tavaga liitumisest ja liitumise lõpetamisest.

6. HEA TAVAGA LIITUNUD REGISTRIPIDAJA LOGO



- 6.1.
- 6.2. Registripidaja võib kasutada logo üksnes EIS-ga sõlmitud Registrilepingu alusel osutatavate teenuste turundamiseks. Kui EIS on registripidaja Hea Tava liitumise kinnitatud, edastab EIS registripidaja soovil talle kasutamiseks Hea Tava logo.
- 6.3. Punktis 6.1 kujutatud logo kui .ee registripidaja kvaliteedi tunnusmärki on õigustatud kasutama ainult Hea Tavaga liitunud registripidajad. Registripidaja, kes ei ole Hea Tavaga liitunud või kellelt on sanktsioonina võetud ära logo kasutamise õigus, ei tohi end punktis 6.1 kujutatud logoga identifitseerida ega seda mitte ühelgi viisil kasutada.
- 6.4. Punktis 6.1 kujutatud logoga seotud kõik autoriõigused kuuluvad Eesti Interneti Sihtasutusele.
- 6.5. Hea Tavaga liitunud registripidajad tuuakse esile Eesti Interneti SA veebilehelt www.internet.ee leitavas registripidajate võrdlustabelis.

7. HEA TAVA KEHTESTAMINE JA MUUTMINE

- 7.1 Hea Tava kehtestakse ja muudetakse Eesti Interneti SA juhatuse otsusega.