**Üldised küsimused**

Elan linnas/ elan maal – Kas minul on ka võimalik Viasati digiTVga liituda? Kas selleks on kaablivõrku ka vaja?

Viasati digiTVga saavad liituda kõik, kellel on sobivad võimalused satelliitantenni paigaldamiseks. Viasati digiTV vaatamiseks ei ole kaablivõrku vaja, sest Viasati digiTV põhineb satelliidilevil. See tähendab, et igal vaatajal on oma satelliidikomplekt – antenn, vastuvõtja e. tüüner ja vaatajakaart. See tagab, et Viasati digiTV on võrdselt hea kvaliteediga üle kogu Eesti, nii linnas kui ka maal. Kui miskipärast satelliitantenni paigaldada ei ole võimalik, saab valikut Viasati telekanalitest tellida ka meie koostööpartneritelt: Elion, Starman, STV.

Kuidas digiTV komplekti paigaldada?

Paigaldusjuhendid on komplektiga kaasas, aga soovitame kasutada professionaalseid paigaldajaid. Viasati poolt aktsepteeritud paigaldajad leiate Viasati koduleheküljelt. Professionaalsed paigaldajad teevad tööd vastavalt nende poolt kehtestatud hinnakirjale.

Kas on võimalik vaadata digiTVd mitmest erinevast televiisorist?

Et vaadata erinevaid saateid mitmest erinevast televiisorist, on iga televiisori juurde vajalik erinev digiboks ehk tuuner. Viasatiga on võimalik vaadata digiTVd korraga kuni neljast televiisorist.

Miks minu esimene arve on nii suur?

Põhjusel, et Viasat arveldav ettemaksupõhiselt. Sinu esimesel arvel kajastub mitu arveldusperioodi ning liitumistasu.

Näide:

- Viasat Kuld 16.08.2013 – 30.08.2013 (põhipaketi kuutasu, alates liitumise päevast)
- Viasat Kuld   1.09.2013 -  30.09.2013 (põhipaketi kuutasu jooksva kuu eest)
- Viasat Kuld 30.09.2013 – 01.10.2013 (ettemaks järgmise kuu eest)

Pidades kinni maksetähtajast, on edaspidi Sulle esitatavad arved ühe kuu kohta ette.

Näide:

- Septembri alguses saad arve oktoobri kuu eest.

Vaata näidisarvet Viasati kodulehelt klienditoe alt.

Tasusin arve, miks teenus on endiselt suletud?

Teostatud makse laekub Sinu kliendikontole järgmisel tööpäeval. Peale makse laekumist avaneb teenus automaatselt juhul, kui arve tasumine toimus täies ulatuses.

Teenuse kiiremaks avamiseks helista meie klienditeenindusse 16788 või 698 9000.

Kuidas peaksin toimima, kui olen arve tasumisega hilinenud ja telepilt seetõttu suletud?

Kui telepildi signaal on ajutiselt suletud võlgnevuse tõttu, on kiireim viis selle taastamiseks tasuda võlgnevus iseteeninduse kaudu. Sellisel juhul taastatakse teenus 15 minuti jooksul.

Miks minu põhipaketi kuutasu on muutunud?

Põhjus võib peituda selles, et:

- kampaaniapakkumise raames saadud soodustus on lõppenud;
- läbi on saanud lepingu sidususperiood;
- unustasid, et oled teinud paketivahetuse.

Miks ma pean tasuma arve, kui soovin lepingu peatada?

Enne lepingu peatamist tuleb tasuda kõik arved. Kui leping peatatakse, siis pikeneb Sinu poolt tasutud arve periood vastavalt peatatud ajale.

Näide:

Pakett Viasat Kuld 1.09.2013 - 30.09.2013 (esitatud arve)

- Soovin peatada lepingu alates 01.09.2013 – 01.10.2014
- Peale esitatud arve tasumist muutub arveperiood - Viasat Kuld 1.09.2013 - 30.10.2013 ning

seega on ettemaks oktoobrikuu kuutasu eest tasutud.

Miks ma eelmisel kuul arvet ei saanud?

Võimalik, et arve küll koostati, kuid see ei jõudnud mingil põhjusel kohale. Sellel võib olla mitu põhjust :
- Viasat saadab e-arveid e-posti aadressile, mille klient on meile teatanud, seetõttu on oluline, et muudatustest aadressis ka meid kindlasti teavitataks;
- e-arve ei lähe kohale ka juhul, kui postkast on täis;
- kuna erinevad meiliserverid käituvad erinevalt, võib mõnikord juhtuda, et arve liigitatakse automaatselt hoopis rämpspostiks. Seetõttu tasub kadunud e-arvet otsida ka oma postkasti kaustast nimega Rämpspost (Junk e-mail, Spam). Reeglina on võimalik seejärel Viasat lisada usaldatavate saatjate hulka, et edaspidi jõuaks arve ilusti postkasti;
- juhul, kui oled kolinud – kas oled teavitanud meid oma uuest postiaadressist?
- SMS teavitus – kas oled meid teavitanud oma uuest kontaktnumbrist?

Millal on arve maksetähtaeg?

Arvete tasumise maksetähtaeg on iga kuu 25 -kuupäev.

Mis on makseviivitustrahv?

Makse hilinemise korral on Viasatil õigus küsida makseviivitustrahvi 4.00 EUR.

Mida teha kasutuna seisva Viasati vaatajakaardiga?

Vastavalt Viasat AS lepingutingimustele on kaart Viasati omand. Kliendil on kaardi kasutamise õigus lepingus sätestatud tingimustel. Klient on kohustatud kasutuna seisva vaatajakaardi Viasatile tagastama 5 päeva jooksul. Vaatajakaardi saad tagastada sobivasse Viasati teeninduskeskusesse, mille leiad  [siit](https://www.viasat.ee/viasatist/kontakt/klienditeeninduskeskused). Juhul, kui Sa ei leia sobivat kohta, saad tagastada vaatajakaardi postiga, aadressile Pärnu mnt 67A  Tallinn 10134.

Viitenumber

Kasuta arve tasumisel alati viitenumbrit. Nii laekub makse õigele arvele.
Viasati viitenumber on arvepõhine. Seega tuleb arve tasumisel kirjutada alati eraldi viitenumber ehk selle arve number mida soovite maksta.

Kui viitenumber puudub, kuidas saan arvet tasuda?

Sel juhul tuleb märkida maksekorraldusel selgituse lahtrisse oma kliendi ja makstava arve number. Viitenumbrit on võimalik vaadata iseteenindusest "Minu arved" alt.

Kuidas saan lepingut lõpetada?

Lepingu lõpetamise soovi puhul palume helistada telefonil 16 788 või 698 9000. Kindlasti palume tutvuda ka lepingu tähtaega ja lõpetamist käsitlevate lepingu punkt 9.  "Lepingu tähtaeg ja lõppemine".

Mida teha oma kasutult seisva Viasati digiboksiga?

Kui Sa ei vaja enam oma vana digiboksi, siis palun utliliseeri see või too Viasati klienditeenindusse.

Nii saad kindel olla, et hoiad loodust ning seisad jätkusuutliku tarbimise eest.