

IIN ENERGIAN IISIVERKKO

YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJA- JA YRITYSASIAKKAILLE

1.5.2016

Iin Energia Oy:n Iisiverkko -palveluiden yleiset sopimusehdot kuluttajille ja yrityksille

Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry on neuvotellut nämä sopimusehdot kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa.

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Iin Energia Oy:n (Toimittaja) toimittamiin yleisiin sopimusehtoihin, palvelukohdaksiin erityisehtoihin, hinnastoon sekä mahdollisiin kampanjajehtoihin ja käyttöohjeisiin.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin Toimittajan omiin palveluihin.
- Palvelukohtaisia erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjajehtot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana.
- Palvelukuvauksessa kuvataan muun muassa palvelun käyttöönottoa, käyttöä ja vikatilanteita ja niiden ratkaisuja.

Kaikkia mainittuja ehtoja ja ohjeita sovelletaan palveluiden tarjonnassa kuluttajalle, joka käyttää palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla Toimittajalta, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa Toimittajalta/Iin Energian asiakaspalvelusta.

Palveluiden yleiset sopimusehdot etenevät sopimuksen tekemisestä palvelun toimitukseen, käyttöön ja sen rajoittamiseen, virhetilanteisiin, sopimuksen muutokseen ja päättämiseen. Erityisesti alla kuvatut sopimusehtojen keskeisimmät kysymykset vaikuttavat olennaisesti palvelun käyttäjän asemaan.

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

Tarkasta sopimuksesta tai tilausvahvistuksesta milloin sopimus tulee voimaan ja onko se voimassa toistaiseksi vai määräajan.

Vastuu käytöstä ja maksuista

Toimittaja vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Asiakkaana vastaat liittymäsi käytöstä ja maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Huomaathan, että viestintäpalveluita voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti). Suo-

jaa liittymäsi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. pin-koodi), jos se on teknisesti mahdollista. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä Toimittajaan välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä (ks. kohdat 4.2 ja 4.3).

Tietoturva

Toimittaja vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Muilta osin palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturva palvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin (ks.4.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla Toimittajalta/Iin Energian asiakaspalvelusta.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia palveluita, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka palvelussa ei olisi virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista (ks. 5, ja 6). Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä Toimittajalla on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla (ks.10.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi (ks. 10.2).

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä Toimittajan asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimitse, internetissä, sähköpostilla tai muulla asiakasviestinnällä. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta. Aineiston palautus Käyttöoikeuden päättyessä sinun on Toimittajan pyynnöstä palautettava tai hävitettävä hallussasi oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot kuten esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot (ks. 4.1).

1	MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA	2	1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA
2	SOPIMUKSEN TEKEMINEN	3	Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:
2.1	Sopimus	3	Sopimuksella asiakkaan ja Iin Energia Oy:n tekemää
2.2	Ennakkomaksu ja vakuus	3	sopimusta palvelusta.
2.3	Käyttöraja	3	
3	PALVELUN TOIMITUS	3	Toimittajalla tarkoitetaan Iin Energia Oy:tä.
3.1	Toimitusaika	3	
3.2	Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	3	Asiakkaalla henkilöä, joka tekee tai on tehnyt Toimittajan kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeino toimintaa varten.
3.3	Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	3	
3.4	Tunnisteet ja niiden muuttaminen	3	
4	PALVELUN KÄYTTÖ	3	Käyttäjällä henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä.
4.1	Palvelun laatu ja ominaisuudet	3	
4.2	Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta	4	Liittymäsopimus on Asiakkaan ja Toimittajan välinen sopimus valokuituliittymän toimittamisesta, jotta kohteena oleva kiinteistö, rakennus, huoneisto tai vastaava kohde voidaan liittää Toimittajan viestintäverkkoon.
4.3	Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	4	
4.4	Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja	4	
4.5	Viestintäverkon tietoturva	4	
4.6	Immateriaalioikeudet	5	Kohteen alue on sisäverkko ja tontti, jossa Liittymäsopimuksen kohde sijaitsee.
4.7	Vikailmoitukset	5	
5	PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET	5	Kohteen liittämisellä tarvittavien johtojen, valokuitujen ja/tai laitteiden asentamista, rakentamista tai vastaavaa tarvittavaa toimenpidettä kohteeseen, millä mahdollistetaan Toimitus.
5.1	Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen	5	
5.2	Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys	5	Liittymällä tarkoitetaan liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa Asiakkaan vastuulla oleva sisäverkko tai päätelaite kytketään Toimittajan viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään palvelua.
5.3	Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi	6	
5.4	Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen	6	
5.5	Ylivoimainen este	6	Toimituksella Liittymän ja Palvelun toimitusta.
5.6	Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	6	
6	PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN	6	Palvelulla viestintäpalvelua tai muuta palvelua
7	MAKSUT	7	Palvelusopimus on Asiakkaan ja Toimittajan välinen sopimus Viestintäpalvelun tai muun palvelun toimittamisesta.
7.1	Hinnasto ja perittävät maksut	7	
7.2	Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta	7	Viestintäpalvelulla internetyhteyspalvelua tai muuta toimittajan valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka muodostuu kokonaan tai tai pääosin viestien siirtämisestä Toimittajan käyttämässä viestintäverkossa.
7.3	Laskutus	7	
8	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN	7	Muulla palvelulla sellaista Toimittajan valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka ei ole viestintäpalvelu. Muita kuin viestintäpalveluita ovat esim: lisäarvo-, est-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelinsiirto-, paikannus-, tietoturva-, tietoturva-, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais-, tiedotus- tai viihdepalvelut.
8.1	Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen	7	
8.2	Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut	8	
8.3	Puhelinnumeron välittyminen	8	
9	SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN	8	Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Toimittajan tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan Toimittajan asiakkaalle tarjoamiin viestintäpalveluihin sekä, ellei toisin ole sovittu, muihin palveluihin. Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita.
10	MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN	8	
10.1	Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin	8	
10.2	Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen	8	
11	SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	9	Sopimusasiakirjat muodostavat yhdessä sopimuskokonaisuuden. Jos liittymä- tai palvelusopimuksen ja muiden sopimusehtojen sisällöt ovat keskenään ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa pätevyysjärjestyksessä: 1. Asiakaskohtainen sopimus ja sen liitteet, kuten tuote- tai palvelukuvaukset taikka kampanjaehdot, 2. Liittymän tai palvelun erityisehdot, 3. Hinnasto ja 4. Nämä yleiset sopimusehdot. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.
11.1	Irtisanominen	9	
11.2	Purkaminen	9	
11.3	Palautukset sopimuksen päättyessä	9	
12	ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET SEKÄ ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS MUUTOSTILANTEESSA	9	
13	MUUT EHDOT	9	
14	ERIMIELISYYDET	10	
15	EHTOJEN VOIMASSAOLO	10	

2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

2.1 Sopimus

Viestintäpalvelua koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Viestintäpalvelua koskeva sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei voi yksipuolisesti muuttua, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Muuta palvelua koskeva sopimus on mahdollista tehdä muotovapaasti. Viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausta koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin sopimus tulee voimaan. Muuta palvelua koskeva sopimus syntyy, kun Toimittaja on hyväksynyt asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun tai ilmoittamalla hyväksyneensä asiakkaan tilauksen. Toimittajalla on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin Toimittaja voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

2.2 Ennakkomaksu ja vakuus

Toimittajalla on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa asiakkaalla on erääntyneitä maksuja teleyritykselle tai jossa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Toimittaja voi vaatia kohtuullista vakuutta myös sopimussuhteen aikana, jos viranomaisen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi. Toimittaja ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Toimittajalla on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan 10 arkipäivän kuluessa sopimuksen päättymisestä edellyttäen, että asiakas on maksanut kaikki sopimukseen perustuvat maksut sekä ilmoittanut tilinumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Jos asiakas ei sopimuksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta 10 arkipäivän kuluessa näiden edellytysten täyttymisestä.

2.3 Käyttöraja

Toimittaja tai asiakas voi asettaa kohtuullisen euromääräisen käyttörajan puhelinliittymälle teleyrityksen palveluvalikoiman mukaisesti. Käyttörajan asettamisesta ei peritä maksua. Saatuaan tiedon käyttörajan ylittymisestä, Toimittaja ilmoittaa asiasta käyttäjälle esimerkiksi tekstiviestillä ja antaa samalla ohjeet, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen Toimittaja rajoittaa liittymän käyttöä. Asiakas vastaa kaikista käyttörajan ylittävistä maksuista siihen saakka, kunnes Toimittaja rajoittaa liittymän käyttöä. Asiakas voi kuitenkin vapautua vastuusta kohdan 4.3 (viestintäpalvelun oikeudeton käyttö) mukaisesti. Käyttörajaa koskevat tarkemmat tiedot sisältyvät teleyrityksen palvelukohtaisiin ehtoihin.

3 PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitusaika

Asiakas ja Toimittaja sopivat toimitusajan sopimusta tehtäessä. Toimittaja toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusajankana.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Toimittajalla on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja

muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta sekä niihin liittyvistä töistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun Toimittaja on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, asennuksesta ja käyttöönotosta sekä niiden tietoturva, suojaamisesta ja päivittämisestä. Asiakas vastaa myös kiinteistön sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa siitä, että muut kuin teleyrityksen vastuulla olevat laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Toimittajalla on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada puhelinnumeronsa siirretyksi toiselle teleyritykselle tietoyhteiskuntakaaren mukaisesti. Toimittajalla on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturva johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Toimittaja ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturva johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välitömiä toimenpiteitä. Toimittajalla on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päättyttyä.

4 PALVELUN KÄYTTÖ

4.1 Palvelun laatu ja ominaisuudet

Toimittaja määrittelee tarjoamansa palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet teleyrityksen palvelukohtaisissa ehdoissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa. Toimittaja ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa ellei se ole teleyrityksen tarjoamaa. Asiakkaan oikeudesta pidättyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää teleyrityksen palveluita sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman teleyrityksen suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää. Jos asiakas luovuttaa palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, asiakas itse vastaa edelleen palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista. Asiakkaan tulee noudattaa liittymän ja palvelun säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä korostettua huolellisuutta, koska liittymää ja palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Asiakkaan tulee aina huolehtia siitä, että liittymän tai palvelun älykortit (esim. SIM- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim.

PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana) ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet säilytetään erillään älykorteista ja laitteista ja siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun tai tietoon. Asiakkaan tulee vaihtaa älykortin ja laitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka hän ei käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Älykorttia ja sen tunnistetta tai laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi lompakossa, laukussa tai laatikossa, ja niiden tallellaoloa on seurattava huolellisesti. Jos ulkopuolinen saa tietää tunnisteiden, tulee se vaihtaa heti. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun. Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvesta ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoi-tuspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Toimittaja kuitenkin antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvesta. Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä Toimittajalle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai Toimittajan huomautuksesta huolimatta käyttää viiallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatileteissa Toimittajalla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa Toimittajan tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Toimittajalla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos Toimittaja, viranomaisen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvattua kaltaista, haitallista aineistoa jollekin, tai sitä on palvelun avulla muutoin asetettu saataville tai palvelua on kehotuksesta huolimatta käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi Toimittajalla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Toimittaja ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla. Päätelaitteeseen, kuten matkapuhelimeen tai tablettiin, voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä myös taustalla ilman että asiakas aktiivisesti käyttäisi palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakas vastaa näistä aiheutuneista kustannuksista. Asiakas voi estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät. Yleensä nämä päivitykset ja taustatehtävät ja niistä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset voi estää päätelaitteen asetusvalikosta, mutta tarkempien tietojen saamiseksi asiakkaan tulee tutustua päätelaitteen käyttöohjeeseen. Lisäksi asiakkaan tulee tutustua ohjelmien ja sovellusten ohjeisiin ja ehtoihin.

4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla muuta palvelua ilman asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Toimittaja on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeu-

dettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse Toimittajan tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta Toimittajan tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Toimittajalla on velvollisuus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan. Toimittaja voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta. Jos päätelaitetta on käytetty maksupalvelulain mukaiseen maksutapahtumaan, asiakkaan vastuuseen oikeudettomasta käytöstä sovelletaan mitä maksupalvelulais-sa säädetään.

4.4 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä Toimittaja ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kattavuusalueella (ks. viestintäpalvelun virhe kohta 5.2). Toimittajalla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Toimittaja voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Toimittajalla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkojohdeyden ylikuormittaminen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Lisäksi Toimittajalla on oikeus hallinnoida liikennettä viestintäverkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Pysyvistä palvelun käyttöön vaikuttavista muokkaustoimenpiteistä kerrotaan palvelukohtaisissa ehdoissa. Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitetavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Matkapuhelinverkossa toimiva Toimittaja huolehtii osaltaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että asiakas saa soittaessaan tai lähettäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen hätänumeroon 112. Soittajan paikannus ja tekstiviestin lähettäminen ei ole matkapuhelimen osalta mahdollista ilman SIM-korttia. Hätätekstiviestin luotettavuus ja nopeus eivät ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelin. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden (esimerkiksi VoIP-palvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa. Toimittaja saa estää viestintäpalvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkykauppaan kuuluvas-sa päätelaitteessa.

4.5 Viestintäverkon tietoturva

Toimittaja vastaa viestintäverkkonsa tietoturvesta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Toimittaja ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Toimittajasta riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä. Toimittaja voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun tai verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestin välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaa

vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Toimitaja mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Toimittaja tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.6 Immateriaalioikeudet

Toimittajan palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Toimittajalle tai kolmannelle taholle. Toimittaja myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä teleyrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen. Käyttöoikeuden päättyessä Toimittaja voi pyytää asiakasta palauttamaan tai hävittämään tämän muun aineiston ohjekirjat, muut asiakirjat tai ohjelmistot.

4.7 Vikailmoitukset

Toimittaja vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on myöhemmin saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Toimittaja huolehtii vikatapauksen korjaamisesta työajan puitteissa.

5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET

5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana eikä tämä johdu asiakkaasta tai hänen vastuullaan olevasta seikasta.

Viestintäpalvelun viivästytilanteessa asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaaressa säädetyn mukaisesti oikeus vakio- korvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakio- korvaukseen, jos Toimittaja tai teleyrityksen käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys. Viivästyksen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin kuin vahinko ylittää vakio- korvauksen määrän.

5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

VIRHE

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovittua. Virhetilanteessa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, toissijaisesti hinnanalennusta tai palvelun keskeytystilanteessa vakiohyvitystä ja näiden lisäksi vahingonkorvausta.

Toimitus on virheellinen, jos

- Toimitus ei laadultaan vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä annettuja vaatimuksia;
- Toimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syytai olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä, taikka;

- Toimitus ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä Asiakkaalla yleensä on vastaavan toimituksen yhteydessä aihetta olettaa.

VIRHEEN ULKOPUOLELLE JÄÄVÄT SEIKAT

Virheenä ei pidetä esimerkiksi

- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun viestintäpalvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta,
- sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset), tai
- verkon rakennus ja kunnossapitotöistä aiheutuneita tilapäisiä keskeytyksiä (ks. kohta 5.6).

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä näiden palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Viestintäpalveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häirtäilyliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. Toimittaja ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä Toimittajan viestintäverkossa.

OIKAISU

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia Toimittajalta virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Toimittaja ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukaisen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa.

Toimittajalla on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

HINNANALENNUS JA VAKIOHYVITYS

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa asiakkaan tekemästä virheilmoituksesta. Jos viestintäpalvelu on keskeytynyt virheen vuoksi, asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaaressa säädetyn mukaisesti oikeus vakiohyvitykseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella. Oikeutta vakiohyvitykseen ei ole, jos Toimittaja osoittaa keskeytyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia

se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällainen este voi olla esimerkiksi kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Toimittaja korvaa asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Toimittajan huolimattomuudesta sopimuksen täyttämässä. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Toimittaja ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä, eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä kuten oman ajan käytöstä. Asiakkaan on vahingon sattua tai uhatessa ryhdyttävä sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas ei ryhdy kohtuullisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, hän kärsii vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista. Toimittaja ei vastaa muiden viestintäverkkojen tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole Toimittajan alihankkijasta tai Toimittaja ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta. Asiakkaan oikeudesta pidättäytyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä Toimittajalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästyminen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Asiakas saa vedota viivästyksen tai virheeseen myös myöhemmin, jos Toimittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti tai jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

5.5 Ylivoimainen este

Toimittaja ei vastaa sopimus- tai korvausvelvoitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Toimittaja ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on Toimittajasta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäädännön tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästynee ylivoimaisen esteen vuoksi, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen (ks. kohta 5.2). Asiakas ei vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämistä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös.

5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Toimittaja saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien

kunnossapito ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Toimittaja tekee keskeytyksen asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun toimituksessa, jos keskeytys kestää enintään 24 tuntia kalenterikuukaudessa.

6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä. Puhelinliittymän käyttöä voidaan rajoittaa esimerkiksi siten, että asiakas voi vastaanottaa puhelua, mutta ei voi soittaa muita kuin hätäpuheluja tai mahdollisuuksien mukaan lähettää hätätekstiviestejä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla saldorajoitus- tai estopalveluja) tai palvelun sulkemista teleyrityksen palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, Toimittaja voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Toimittajalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

Toimittajalla on velvollisuus pyynnöstä sulkea viestintäpalvelu tai estää sen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen Toimittaja ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu, kadonnut tai sitä on oikeudettomasti käytetty taikka se on oikeudettomasti toisen hallussa.

Toimittaja voi sulkea liittymän tai palvelun taikka rajoittaa niiden käyttöä, jos

- asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
- asiakas ei ole maksanut muun palvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö estetään tai rajoitetaan,
- asiakas on ylittänyt asetetun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
- se on tarpeen väärinkäytösten tai vahinkojen estämiseksi; tällöin liittymää ei suljeta, mutta muiden palvelujen käyttö estetään tai sitä rajoitetaan,
- asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
- tuomioistuini, poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
- asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
- asiakas on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä, tai
- asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksuja koskevia sopimusehtoja.

Toimittajalla on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää Toimittajan liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan Toimittajan kautta ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Lisäksi Toimittajalla on oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen viestintäpalvelun tai muun palve-

lun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu asiakkaalle maksuja.

Toimittajalla on oikeus rajoittaa asiakkaan palvelua myös tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tietoyhteiskuntakaareissa säädetyllä tai tähän rinnastettavalla muulla laissa säädetyllä tavalla tai viestintäpalvelun tietoyhteiskuntakaareissa säädettyjen laatuvaatimusten täyttämiseksi.

Toimittaja ei sulje tai rajoita viestintäpalvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos

- kyseisen liittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy muun palvelun käyttöön; tällöin Toimittaja voi rajoittaa muun palvelun käyttöä tai estää niiden käytön,
- asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämistä, tai
- asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

7 MAKSUT

7.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan Toimittajalle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön.

Toimittaja päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty.

Toimittaja voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidettyä maksusta tai saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on tietoyhteiskuntakaaren nojalla tämä oikeus myös sitä Toimittajaa kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulutushyödykkeen. Toimittaja ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Toimittajalla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Jos palvelu on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna asiakkaasta johtuvasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta johtuen, asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut, siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

Toimittajalla on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti.

7.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Toimittajalla on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskey-

tyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä voidaan periä erillinen maksu.

Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

7.3 Laskutus

Toimittaja lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta Toimittajalla on oikeus periä viivästytkorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi Toimittajalla on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut suoritetusta palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos Toimittaja käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa sopimus asiakkaasta johtuvasta syystä, Toimittajalla on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus Toimittajalle määräaikaisen sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista sekä hyvitys asiakkaalle määräaikaisuuden perusteella myönnettyistä alennuksista ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrältään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja. Toimittaja voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta Toimittaja voi periä maksun.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, Toimittajalla on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada puhelinlaskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

8.1 Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen

Toimittaja voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassa olevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät teleyrityksen verkkosivuilta.

Asiakkaalla on oikeus kieltää Toimittajaa käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää asiakkaan antamaa etukäteistä suostumusta.

Toimittaja voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, sijaintitiedot sekä viestintään

ja palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Toimittajalla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Toimittaja käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

8.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluettelossa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko teleyrityksen tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen puhelinluettelossa ja numeropalvelussa osittain tai kokonaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tietojensa edelleen luovutus. Asiakas voi maksutta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista.

Jos hakemistopalvelun tai painetun luettelon tiedoissa oleva virhe johtuu teleyrityksen tuottamuksesta, Toimittaja valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

8.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas voi estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelut on siirretty, puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen. Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä, multimediateksteissä ja muissa tiedonsiirtoon perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

9 SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Toimittajan kirjallista etukäteistä suostumusta. Toimittajalla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Toimittaja tai vastaanotettava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat Toimittajan saatavat voidaan siirtää kolmannelle osapuolelle. Kun asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

10 MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN

10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

Toimittajalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi.

Toimittajalla on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- Toimittajan palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta,
- palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella,
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä,
- teknisistä järjestelmä uudistuksista,
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta,
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

Toimittaja voi tehdä muutoksen siihen sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Toimittajalla on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

Toimittajalla on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun.

Lisäksi Toimittajalla on muun kuin viestintäpalvelun osalta oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Asiakkaan irtisanomisoikeus, ks. kohta 12.

10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Toimittajalla on oikeus lopettaa määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota Toimittaja ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi teleyritykselle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakkaalla on tällöin oikeus päättää sopimus heti kohdan 12 mukaisesti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen.

11 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

11.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Toimittaja lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen, ellei toisin ole sovittu.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluessa irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikkeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Toimittajalla on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

Toimittajalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

11.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen Toimittajan viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkamisen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

Toimittaja saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- asiakas tai käyttäjä on tuomittu viestintäpalvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä. Toimittaja saa purkaa muuta palvelua koskevan sopimuksen, jos
- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa,
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi eikä hän maksa teleyrityksen vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta,
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään. Asiakas ja Toimittaja voivat purkaa muuta palvelua kuin viestintäpalvelua koskevan sopimuksen, jos
- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteen vuoksi.

Toimittajan tulee purkaa viestintäpalvelusopimus kirjallisesti. Asiakas voi purkaa viestintäpalvelusopimuksen suullisesti tai kirjallisesti.

11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaalla on palautettava Toimittajan omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä Toimittajalle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut Toimittajalta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päätyminen edellyttää kohdassa 11.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu Toimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Asi-

akkaalla on oikeus saada palautuksena asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä osin kuin ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan eikä kyseessä ole asiakkaan sopimusrikkomus. Toimittaja ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaetua tai muuta vastaavaa etua. Sopimuksen päättyessä Toimittajalla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12 ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET SEKÄ ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS MUUTOSTILANTEESSA

Asiakkaalla on huolehdittava siitä, että Toimittajalla on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Toimittaja lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen taikka sopimuksen mukaisesti matkaviestinliittymänumeron taikka yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille. Toimittajan postitse lähetettävä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7.) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse, matkaviestinliittymänumeron tai sähköiselle käyttäjätilille seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Toimittaja ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksu laiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Toimittaja ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoitus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että ilmoituksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että ilmoitus säilyy osapuolten saatavilla. Ilmoitusta ei kuitenkaan voida tehdä ainoastaan matkaviestinliittymänumeron. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Toimittajalla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan. Muista muutoksista Toimittaja ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutoksen kohteena olevan palvelun osalta. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta alkaen, jos asiakas ei irtisanoa sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole edellisessä kappaleessa tarkoitettua toistaiseksi voimassa olevaa tai määräaikaista sopimusta koskevaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi tai se johtuu verolainsäädännön muutoksesta. Asiakas saa kuitenkin kohdan 11.1 mukaisesti irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon ja muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

13 MUUT EHDOT

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin yleiset sopimusehdot. Nämä muut ehdot ovat etusijalla yleisiin ehtoihin nähden. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

14 ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne Toimittajaa vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä Toimittajalla on kotipaikka tai missä Toimittajan hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaassa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Oulun käräjäoikeudessa. Asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan, jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

15 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 1.5.2016 alkaen toistaiseksi. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa Toimittajalta maksutta.