

Semel palveluiden yleiset toimitusehdot

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä yrityksen toimittamiin yleisiin sopimusehtoihin, palvelukohtaisiin erityisehtoihin, hinnastoon sekä mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin yrityksen omiin palveluihin.
- Palvelukohtaisia erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana.
- Käyttöohjeessa 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 yritykseltä, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa yritykseltä. 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 asiakkaan ja/tai 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

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

Käyttö ulkomailla ja Suomen raja-alueella

Käytä puhelinta tai tietokonetta harkiten ulkomailla, koska puhelut, tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediaviestien osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen käyttöä ulkomailla välttyäksesi ikäviltä yllätyksiltä (ks. 8.1). Matkapuhelimen ja liikkuvan laajakaistan osalta valtakunnan raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti käyttämäsi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta (ks. 4.7).

Tietoturva

Yritys vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Muilta osin palvelun käytön,

laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin (ks. 4.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla yritykseltä.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia palveluita, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka palvelussa ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista (ks. 4.5, 5.2, 5.7 ja 7). 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 yrityksellä on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla (ks. 11.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi (ks. 11.2).

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä yrityksen asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä, sähköpostilla tai muulla asiakasviestinnällä. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Aineiston palautus

Käyttöoikeuden päättyessä sinun on yrityksen 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

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Asiakkaalla kuluttaja-asiakasta, joka tekee tai on tehnyt yrityksen kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten.

Käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä. Yrityksellä tarkoitetaan Semel Oy:tä

Sopimuksella tarkoitetaan asiakkaan ja yrityksen välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

Palvelulla tarkoitetaan yrityksen valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja.

Viestintäpalvelulla tarkoitetaan viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa yrityksen käyttämässä viestintäverkossa. Lisä- ja sisältöpalvelut eivät ole viestintäpalveluita.

Lisäpalvelulla tarkoitetaan muun muassa esto-, ja erilaisia paikannus- tai tallennuspalveluja sekä tietoturvapalveluja.

Sisältöpalvelulla tarkoitetaan erilaisten sisältöjen tarjoamista asiakkaille kuten muun muassa uutis-, ajankohtais- ja viihdepalveluja.

Viestintäverkolla tarkoitetaan toisiinsa liitetyistä johtimista sekä laitteista muodostuvaa järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun.

Viestintäverkkoja ovat muun muassa kiinteät verkot ja matkaviestinverkot.

Liittymällä liittytävistä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepääte laite kytketään yrityksen viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymä voi olla esimerkiksi laajakaistainen internetliittymä.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan yrityksen tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön kuluttaja-asiakkaalle tarjoamiin palveluihin.

2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

- Asiakkaan kelpoisuus
- Palveluun voi rekisteröityä kuka tahansa, mutta palvelussa on asiakasta koskevia rajoituksia.
- Olet vähintään 16 vuotias
- Asiakas on oikeustoimikelpoinen ja hänellä on oikeus solmia sopimus

2.1 Sopimuksen voimaantulo

Viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää, että asiakas on maksanut ennakkomaksun tai vakuuden (ks. 2.2). Sopimus tulee voimaan, kun yritys on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. Yritys ilmoittaa viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausvahvistuksessa, milloin sopimus tulee voimaan ja tarvittaessa, miten sopimuksen voimaantulosta ilmoitetaan asiakkaalle. Yritys ja asiakas voivat ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta sopia kohtuullisesta käyttörajasta. Yrityksellä on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

2.2 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

Yrityksellä 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. Näitä ovat esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanteet, joissa asiakas on velkaa jollekin yritykselle tai joissa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi, tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Yritys voi kuitenkin vaatia kohtuullista vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi. Yritys ei maksa suoritetusta ennako tai vakuusmaksusta korkoa. Yrityksellä on oikeus periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat, ja viimeistään sopimuksen päättymisen jälkeen. Ennakkomaksu palautetaan viipymättä sopimuksen päättymisen jälkeen. Asiakas ja yritys voivat sopia kohtuullisen käyttörajan asettamisesta puhelinliittymälle. Yritys ilmoittaa asiakkaalle käyttörajan ylittymisen takia tapahtuvasta käytön rajoittamisesta etukäteen esimerkiksi soittamalla tai tekstiviestillä. Samalla yrityksen on annettava ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen käyttörajan ylityksessä yrityksellä on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä. Vapautuakseen palvelun käytön rajoituksista asiakkaan tulee maksaa yrityksen ilmoittama osuus palvelusta kertyneistä maksuista. Käyttörajapalvelu ja sen muutokset ovat maksuttomia, mutta sen poistamisesta yritys voi periä hinnaston mukaisen maksun. Käyttörajasta sopiminen on yrityskohtaista. Käyttörajan lisäksi yritys voi tarjota maksua vastaan saldorajoituspalveluita. Saldorajan ylityksessä liittymän käyttö estetään tai liittymän käyttöä rajoitetaan.

3 PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitus ja toimitusaika

Yritys tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja yritys sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. Yritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana. Yrityksellä on velvollisuus toimittaa yleispalveluliittymä kohtuullisessa ajassa.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. Yrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- oikeiden (kuten tarkka osoite) ja riittävien (kuten etäinen sijainti tai vaikea maasto) tietojen antamisesta palvelun toimittamiseksi
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa
- asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta
- palvelun toimittamisen edellyttämistä viranomaisluvista kustannuksineen ja
- tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettävien ohjelmistojen käyttöoikeudesta; sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin yritys.

yritys ja asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä,

joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Palvelun lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun asiakkaan kanssa erikseen sovitun määrän. Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun yritys on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja asennuksesta sekä sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Verkon tai palvelun toimintaa häiritseviä laitteita tai ohjelmistoja käsitellään kohdassa 4.1. Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin yritykseltä hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyt, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

yrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Yrityksellä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Yritys ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Yrityksellä on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

4 PALVELUN KÄYTTÖ

4.1 Palvelun käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää yrityksen palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Yritys huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua sovitulla tavalla. yrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat yritykselle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. yritys myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaolajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksien luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä

yrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen. Asiakkaalla ei ole ilman yrityksen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on yrityksen pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen, luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot. Tällaisia luovutettuja materiaaleja ovat esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot. yritys ei vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailla. Tarkempia tietoja on saatavilla yrityksen asiakaspalvelusta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen)

tai muuta haittaa tai häiriötä yritykselle, 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 yrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa yritykselle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa yrityksellä on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi yrityksellä on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan, keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakas ei saa jälleenmyydä yrityksen toimittamia palveluja, välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Ellei yrityksen kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu, asiakas ei saa käyttää palvelujen yhteydessä eikä asentaa verkkoon palvelimia, joihin on mahdollisuus ottaa verkon kautta muualta yhteyksiä. Palvelua ei saa myöskään käyttää automaattisia postitusjärjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö.

4.2 Vastuu palvelun käytöstä

yritys vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. yritys ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole yrityksen tarjoamaa. 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 yrityksen tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. yrityksellä on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos yritys, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin tai sitä on muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi yrityksellä on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. yritys ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla. Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas itse vastaa edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen veloitteista ja maksuista. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. 4.6) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttö10 raja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. yritys antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta. Asiakkaan tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti), koska palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Erityistä huolellisuutta asiakkaalta edellytetään liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan

tulee huolehtia, että älykortit (esim. SIM- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim. käyttäjätunnus, salasana, PIN-koodi, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet pysyvät vain hänen omana tietonaan. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä yrityksen asiakaspalveluun. yritys vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavilla olosta asiakkaalle. Asiakas vastaa asetusten käyttöönotosta. Asiakas vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoinneista ja asetuksista sekä niiden asentamisesta, ylläpidosta ja poistamisesta, ellei toisin ole sovittu.

4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman asiakkaan suostumusta. Vaikka asiakas lähtökohtaisesti vastaa palvelun käytöstä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun yritys on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus asiakaspalveluun puhelimitse sen aukioloaikana tai puhelimitse ympäri vuorokauden katoamisilmoitusnumeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. yrityksellä on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan. yritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuudesta.

4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

yritys määrittelee tarjoamansa viestintäpalvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa, palvelun erityisehdoissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

4.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katkealuuja ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Kuuluvuuteen ja 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 yritys ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kuuluvuusalueella (ks. palvelun virhe 5.2). yrityksellä on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. yritys voi optimoida verkon osia ja toimintoja alueen kokonaiskuuluvuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus voi vaihdella. Jos kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään asiakkaan kotipaikassa, yritys ilmoittaa muutoksista asiakkaalle tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos muutos heikentää vähäistä suuremmissa määrin ja pysyvästi palvelun toimivuutta asiakkaan kotipaikassa. yrityksellä on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen,

joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (ks. palvelun virhe 5.2). yritys saa tehdä palveluihinsa ja älykorttiin, esim. SIM-tekniikkaan ja sen käyttöön, vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. 11). Lisäksi yritys voi lähettää viestintäverkkojen avulla asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka asiakas voi halutessaan asentaa. Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitetavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Puhelinverkossa toimiva yritys 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 hätäpuhelun. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden (esimerkiksi VoIP-palvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa.

4.6 Viestintäverkon tietoturva

yritys vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. yritys ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista yrityksestä riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä. yritys voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun, verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturva vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. yritys mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. yritys tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.6 Viestintäverkon tietoturva

yritys vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. yritys ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista yrityksestä riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä. yritys voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun, verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturva vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. yritys mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. yritys tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan on valittava manuaalisesti päätelaitteen asetuksista yrityksen verkko välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. yrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytöstä raja-alueilla. Asiakas vastaa ulkomaisen verkon käytöstä

aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta yrityksen ohjeita.

5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

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. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen. Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, jonka määrä kultakin alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärä säädetään viestintämarkkinalaissa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos yritys tai yrityksen 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, kun vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

5.2 Viestintäpalvelun virhe, virheen 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.

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Sen lisäksi mitä kohdassa 5.7 sanotaan, virheenä ei pidetä

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta
- päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta tai
- satunnaisia ja lyhytaikaisia käyttökatkoksia.

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häiritsevästä. 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. Yritys ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä yrityksen viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia yritykseltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Yritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarviointissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukaisen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa. Yrityksellä 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 hinnanalennukseen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa virheilmoituksesta. Viestintäpalvelun keskeytystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä kultakin alkavalta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä määritellään viestintämarkkinalaissa.

Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Yritys korvaa asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat yrityksen huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Yritys ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisistä vahingoista toimituksessa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä. Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen sattuessa 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. Yritys ei vastaa muiden yritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole yrityksen alihankkijasta tai yritys ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä yritykselle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästymiseen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja asiakkaan asiantuntemus. Asiakas saa vedota viivästyksen tai virheeseen myös myöhemmin, jos yritys on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti, taikka viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa

Laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan. yrityksellä on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksien luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. yrityksen myymät laitteet korjataan mahdollisten takuuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

5.6 Ylivoimainen este

yritys vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota yritys ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on yrityksestä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, lainsäädännös tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laitevahinko taikka vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Asiakas vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämistä ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös.

5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

yritys 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, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. yritys tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän asiakasta haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on mahdollista. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa. Jos liittymän käyttö on edellä mainitun syyn takia ollut keskeytetty vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, yritys hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä. yrityksen on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisiin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

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 puheluja, mutta ei voi soittaa muita kuin hätäpuheluja tai mahdollisuuksien mukaan lähettää hätätekstiviestejä.

Asiakkaan oikeus

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

maksu liittymän uudelleen avaamisesta. yrityksen velvollisuus yrityksellä on velvollisuus pyynnöstä sulkea liittymä tai estää puhelimen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen yritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu tai kadonnut.

Yrityksen oikeus

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

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä
2. asiakas ei ole maksanut lisä- tai sisältöpalvelujen erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö suljetaan tai sitä rajoitetaan
3. asiakas on ylittänyt sovitun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa
4. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta
5. poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii
6. asiakas on asetettu konkurssiin, tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta
7. asiakas on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
8. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja. yrityksellä on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen yrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen yritys käyttää yrityksen liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan yrityksen kautta, ja estoa pyytänyt yritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Yritys ei sulje liittymää maksulainlyönnin johdosta, jos

1. kyseisen puhelinliittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyen lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin yritys voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen käyttöä tai estää niiden käytön
2. asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä tai
3. asiakas on tehnyt laskusta perustellun kirjallisen laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikaan.

Asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut kuten perusmaksu ja erääntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna, jos sulkeminen tai rajoittaminen johtuu asiakkaasta tai yrityksen velvollisuudesta.

7 YLLÄPITO JA HUOLTO

yritys huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu palvelu on asiakkaan käytettävissä. yritys vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan palveluista. Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. yritys huolehtii vikatapausien korjaamisesta työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman yrityksen suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja telepäätelaitteista ja muista laitteistaan, ellei toisin ole sovittu.

8 MAKSUT

8.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan yritykselle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön. Yritys päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskaudesta, laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen sen mukaan, mitä maksukaudesta on sovittu. Yritys voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden yritysten tai palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen yrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen yrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista. Yrityksellä on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain. Perusmaksu on maksettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna asiakkaasta johtuvan tai asiakkaan vastuulla olevan syyn takia, taikka jos sulkeminen on johtunut yrityksen velvollisuudesta sulkea palvelu. Ulkomailla käytetyt palvelut (kuten puhelut, teksti- ja multimediatelevisiot, muu tiedonsiirto) veloitetaan yrityksen voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Lisätietoja on saatavilla yrityksen verkkosivuilta. Yrityksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti (ks. 11).

8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Yrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syytä tai yrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylittymiseen liittyvän käytön rajoittamisen poistamisesta ei peritä maksua. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. Yrityksellä on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syytä. Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisaajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

8.3 Laskutus

Lasku on maksettava viimeistään eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää, ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. Viivästyneestä maksusta yrityksellä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi yrityksellä on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut. Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Yritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta yritys voi periä maksun. Sovitun käyttörajan ylityksessä tai maksujen kertyessä laskutuskauden kuluessa poikkeuksellisen paljon, yritys voi lähettää asiakkaalle ilmoituksen kertyneestä laskusta tai jos asiakkaan kanssa on sovittu, lähettää laskun ilmoitetusta laskutusajankohdasta poikkeavasti. Yritys lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä yritykselle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksettavat ja niiden kustannukset ilmoitetaan

hinnastossa. 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, yrityksellä on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta. Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada puhelinlaskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsittely

Yritys voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Tietosuojaselosteet ja periaatteet löytyvät yrityksen verkkosivuilta. Asiakkaalla on oikeus kieltää yritystä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Sähköinen suoramarkkinointi edellyttää yleensä asiakkaan antamaa etukäteistä suostumusta. Yritys voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja 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, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Yrityksellä on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Yritys käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

9.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluettelossa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko yrityksen 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 yrityksen tuottamuksesta, yritys valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painatusluettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

9.3 Puhelinnumeron välittyminen

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

10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman yrityksen kirjallista etukäteistä suostumusta. Yrityksellä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle, jolle

sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä yritys tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista. Sopimukseen perustuvat yrityksen saatavat voidaan siirtää kolmannelle. Kun asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

11 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin
yrityksellä on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja, jos muutos ei ole asiakkaan vahingoksi. Yrityksellä 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-, hinnoittel-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttamisesta
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta
- yrityksen palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta
- yhdysliikennekäytännön muuttamisesta
- 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 kysynnänolennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttamisesta
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

Yritys voi tehdä muutoksen siihen sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat. Lisäksi yrityksellä on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua. Yrityksellä 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 sovittu hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos. Yrityksellä 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. Jos yrityksestä riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin ja asiakas haluaa jatkaa palvelun käyttöä, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

Yritys ilmoittaa asiakkaalle hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta, muutoksen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai

sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, yrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaan eduksi tehtyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista yritys 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 siitä palvelusta, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi.

12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

12.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Yritys lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Yrityksellä on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite. Yrityksellä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu (ks. palvelun lopettaminen 12.4).

12.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen yrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkamisen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu. Yritys saa purkaa puhelinliittymän sopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos • puhelinliittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6) vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa tai • asiakas on tuomittu puhelinliittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä. Yritys saa purkaa muuta palvelua kuin puhelinliittymää koskevan sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettyä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6) tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa yrityksen 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 yritys voivat purkaa muun palvelun kuin puhelinliittymän 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 puutteesta johtuen.

Yrityksen on purettava sopimus kirjallisesti

12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava yrityksen omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä yritykselle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut yritykseltä laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättyminen edellyttävät kohdassa 12.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu yrityksen antamien ohjeiden mukaisesti. Yritys palauttaa asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. Yritys ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaa eikä niin sanottuja pakettihinnoiteltuja, ennalta maksettuja maksuja. Sopimuksen päättyessä yrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen

Yrityksellä on oikeus lopettaa toistaiseksi voimassa olevan tai määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai palvelun ominaisuuden tuottaminen. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen. Jos kyseessä on olennainen muutos, yritys irtisanoo sopimuksen ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen, kuitenkin vähintään kuukautta ennen. Kohtuullinen aika arvioidaan palvelukohtaisesti.

13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että yrityksellä on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Asiakkaan on lähetettävä tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan postitse lähetettävä ilmoitus katsotaan tulleen yrityksen tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämistä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä. Yritys lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen taikka matkaviestinliittymän numeroon. Yrityksen postitse lähetettävä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämistä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymän numeroon lähettämistä seuraavana päivänä. Yritys ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulaiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista. Yrityksen yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

14 MUUT EHDOT

Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

- sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot
- palvelukohtaiset erityisehdot
- hinnasto ja
- yleiset sopimusehdot.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

15 ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne yritystä vastaan joko oman kotipaikkansa tai yrityksen kotipaikan käräjäoikeudessa. Yrityksen tulee nostaa kanne asiakasta vastaan asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

16 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 2.1.2017 alkaen toistaiseksi. Sopimusehdot ovat saatavissa yritykseltä maksutta.