



Sopimusehdot

DNA:n kiinteän verkon palveluiden yleiset
sopimusehdot kuluttajille 1.7.2009

Sisällys

	Sivu
1. Yleistä	3
2. Määritelmät	3
3. Sopimuksen tekeminen	4
4. Palvelun toimitus	5
5. Palvelun käyttö	7
6. Palvelun rajoittaminen ja sulkeminen	8
7. Ylläpito ja huolto	10
8. Maksut	10
9. Immateriaalioikeudet	13
10. Asiakkaan tietojen käsittely	15
11. Viivästys	16
12. Virhe	17
13. Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvatavoitteet	19
14. Ylivoimainen este	20
15. Sopimuksen siirtäminen ja rekisteröiminen	20
16. Sopimuksen päättymisen	21
17. Sopimusehtojen voimassaolo ja muuttaminen	22
18. Ilmoitukset	23
19. Muut ehdot	23
20. Erimielisyydet	23

1 Yleistä

1.1 Sopimusehtojen soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan DNA Oy:n (jäljempänä "Teleyritys") palveluiden toimituksiin kuluttajille (asiakas), ellei muuta ole erikseen sovittu. Lisäksi sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja. Näitä ehtoja sovelletaan soveltuvin osin myös laitteisiin.

Näitä ehtoja ei sovelleta, jos yksityishenkilö käyttää palvelua tai laitetta pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin yksityisessä taloudessaan käytettäväksi.

1.2 Keskeisiä käyttöohjeita

Tutustu näihin sopimusehtoihin, mahdollisiin palvelukohtaisiin erityisehtoihin, kampanja-ehtoihin, palvelukuvauksiin ja käyttöohjeeseen sekä hinnastoon huolellisesti ennen palvelun tai laitteen käyttöä.

Koska viestintäpalveluita voidaan käyttää yhä erilaisempiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen, tulee asiakkaan noudattaa viestintäpalvelun käytössä yhtä suurta huolellisuutta kuin luottokorttia käyttäessään. Viestintäpalvelun käytön yhteydessä ei kuitenkaan voida varmistua käyttäjän henkilöllisyydestä samalla tavalla kuin luottokorttia käytettäessä. Tästä syystä asiakkaan on noudatettava erityistä huolellisuutta liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Tunnisteita, toimikortteja ja pääte-laitteita ei saa jättää valvomattomaan paikkaan. Erityisen tärkeää on huolehtia siitä, että toimikortit ja laitteet on suojattu tunnisteilta ja että nämä henkilökohtaiset tunnistheet pysyvät vain haltijan omana tietona. Jos tunniste tai toimikortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä Teleyrityksen asiakaspalveluun.

Tutustu estoluokkien sisältöön, jotta pystyt tarvittaessa valitsemaan liittymällesi sen käyttötarvetta parhaiten palvelevan eston. Toiselle luovutetusta liittymästä voi kertyä yllättäviä kuluja, vaikka liittymään olisi kytketty estoja.

Asiakkaalla on velvollisuus huolehtia mm. palvelun käytön, laitteidensa sekä ohjelmisto-jensa riittävästä tietoturvasta, ja suojata laitteensa tietoturvapalvelun avulla. Asiakas vastaa itse tietoturvapalvelun (esim. virustorjunta ja palomuri) hankinnasta ja päivittä-misestä sekä käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivityksestä.

Tutustu laitettasi koskevaan ohjekirjaan ja ota käyttöön mahdolliset laitteessa olevat tietoturva-asetukset. Älä pidä bluetooth- tai muuta lyhyen kantaman radiotaajuusominai-suutta muiden laitteiden löydettävissä ja ota ominaisuus käyttöön vain tarvittaessa. Älä avaa viestiä tai sovellusta, jonka alkuperästä et ole varma. Viestintäpalveluiden turvallista käyttöä koskevia ohjeita on saatavilla Viestintäviraston internetsivuilta: www.ficora.fi ja osoitteesta: www.tietoturvaopas.fi. Lisäksi ohjeita on saatavilla Teleyritykseltä.

2 Määritelmät

Asiakkaalla tarkoitetaan yksityishenkilöä, joka tekee tai on tehnyt esimerkiksi liittymä-sopimuksen tai muun sopimuksen palvelun käytöstä, tai sitä yksityishenkilöä, jolle sopi-muksen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet ovat siirtyneet näiden sopimusehtojen mukai-sesti. Asiakkaalla tarkoitetaan soveltuvin osin myös palvelun tai laitteen käyttäjää.

Tilaaaja on yksityishenkilö, joka on tehnyt Teleyrityksen kanssa sopimuksen viestintäpalve-lusta tai muusta palvelusta.

Käyttäjä on yksityishenkilö, joka käyttää viestintäpalvelua tai muuta palvelua olematta välttämättä kyseisen palvelun tilaaaja.

Palveluilla (palvelu) tarkoitetaan Teleyrityksen valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalve-luja ja muita palveluja.

Viestintäpalvelulla tarkoitetaan viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa Teleyrityksen käyttämässä viestintäverkossa. Viestintäpalveluita ovat mm. puheen ja datan siirto. Internetpuhelupalvelu, joka mahdollistaa puhelujen välittämisen internetissä esim. VoIP tekniikan avulla, on viestintäpalvelu, jos palvelusta voi soittaa puheluja yleiseen puhelinverkkoon tai vastaanottaa puheluja yleisestä puhelinverkosta. Esimerkiksi internetpuhelut mahdollistava tietokoneohjelma ei ole viestintäpalvelu.

Muulla palvelulla tarkoitetaan muuta palvelua kuin viestintäpalvelua, esimerkiksi viestintäpalveluun olennaisesti liittyviä lisäpalveluja, sisältöpalveluja tai muita lisäarvopalveluja.

Lisäpalvelulla tarkoitetaan esim. esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelinsiirto- ja erilaisia paikannuspalveluja sekä tietoturvapalveluja. Sisältöpalveluita ovat mm. uutis- ja viihdepalvelut, logot ja soittoaänet.

Liittymällä tarkoitetaan liittytävää tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepäätelelaitte tms. kytketään Teleyrityksen viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymällä tarkoitetaan näissä ehdoissa esimerkiksi laajakaistaista internetliittymää, ISDN-liittymää ja puhelinliittymiä.

Puhelinliittymällä tarkoitetaan kiinteän puhelinverkon liittymää (kiinteä puhelinliittymä) ja matkaviestinverkon liittymää. Puhelinliittymällä ei tarkoiteta esim. ISDN-liittymää, laajakaistaista internetliittymää tai muuta vastaavaa liittymää. Internetpuhelupalvelu rinnastuu puhelinliittymään, jos kyseessä on yleisesti saatavilla oleva puhelupalvelu, josta voidaan sekä soittaa että vastaanottaa kotimaan- ja ulkomaanpuheluja sekä käyttää hätäpalveluja kansallisessa tai kansainvälisessä numerointisuunnitelmassa olevan numeron avulla.

Viestintäpalvelusopimuksella tarkoitetaan viestintäpalvelusta asiakkaan ja Teleyrityksen välillä tehtyä sopimusta.

3 Sopimuksen tekeminen

3.1 Sopimuksen syntyminen

Sopimus koostuu yleensä useista sopimusasiakirjoista, kuten liittymäsopimuksesta tai muusta palvelusopimuksesta, yleisistä sopimusehdoista, palvelukohtaisista erityisehdoista ja palvelukuvauksista.

Teleyrityksen ja asiakkaan välinen sopimus voi syntyä joko sopimuksen allekirjoittamisella, asiakkaan maksaessa laskun tilaamastaan palvelusta tai kun Teleyritys on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimuksen syntyminen voi myös edellyttää, että asiakas on maksanut vaaditun ennakkomaksun tai vakuuden. Teleyrityksellä on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta oikeus asettaa sopimuksen tekemisen edellytykseksi kohtuullinen käyttöraja.

Viestintäpalvelusopimus tulee tehdä kirjallisesti. Ko. sopimusta ei tarvitse kuitenkaan allekirjoittaa, jos muutoin varmistutaan asiakkaan henkilöllisyydestä. Viestintäpalvelusopimus voidaan tehdä myös Teleyrityksen hyväksymällä tavalla sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Teleyrityksellä on sopimusta tehtäessä oikeus hankkia asiakkaan tarvittavat luottotiedot luottotietoja rekisteröiviltä yhteisöiltä.

Teleyritys antaa sopimusta solmittaessa tarvittaessa lisätiedot toimituksen edellytyksensä olevista asiakkaan vastuulla olevista seikoista.

3.2 Sopimuksen solmimatta jättäminen

Teleyrityksellä ei ole velvollisuutta tehdä sopimusta, mikäli asiakas ei maksa vaadittua ennakkomaksua tai aseta vakuutta (ks. kohta 8.7).

Teleyrityksellä ei myöskään ole velvollisuutta solmia sopimusta esimerkiksi, jos sillä on perusteltua syytä epäillä, että asiakas ei tule täyttämään sopimuksen mukaisia velvoitteita, asiakkaalla on maksuhäiriöitä, asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää riittävän pitkältä ajalta, taikka asiakas on tahallaan aiheuttanut häiriötä tai vahinkoa viestintäverkolle tai sen muille käyttäjille.

Teleyrityksen sopimusvapautta on kuitenkin rajoitettu kiinteän puhelinliittymän osalta. Teleyritys voi kieltäytyä solmimasta kiinteän puhelinliittymän sopimusta vain, jos asiakas on asetettu syytteeseen tai viimeisen vuoden aikana tuomittu jonkin teleyrityksen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä taikka asiakkaalla on jonkin teleyrityksen kiinteän puhelinliittymän käytöstä aiheutuneita maksamattomia, erääntyneitä ja riidattomia velkoja.

4 Palvelun toimitus

4.1 Toimitus, sen aika ja paikka

Teleyritys toimittaa palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin osapuolet ovat palvelukohtaisessa sopimuksessa tai muutoin sopineet. Teleyritys voi käyttää alihankkijoita. Palvelun laatu ja ominaisuudet käyvät ilmi palvelukuvauksista ja/tai sopimusehdoista. Teleyrityksellä on oikeus tehdä palveluihin muutoksia siten kuin jäljempänä kohdissa 17.2 ja 17.3 määritellään.

Teleyritys sopii asiakkaan kanssa palvelun toimitusajan tai arvioidun toimitusajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimituspäivänä tai sovittun toimitusajan loppuun mennessä.

Asiakkaan tulee parhaan kykynsä mukaan myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen mm. Teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti. Lisäksi asiakkaan täytyy huolehtia laitteiden ja muiden asiakkaan vastuulle kuuluvien seikkojen asennuksesta, ellei toisin ole sovittu.

Laitetoimitusten toimituspaikka on Teleyrityksen ilmoittama toimipiste. Jos laitteet lähetetään asiakkaalle asiakkaan nimeämään toimituspaikkaan, lähetyskustannukset veloitetaan asiakkaalta erikseen. Jos laitetuotteen sisältöön sisältyy asennus, toimituspaikka on asiakkaan nimeämä toimitusosoite. Teleyrityksellä on oikeus periä laitteen tai ohjelmiston asennuksesta hinnastonsa mukainen maksu, ellei maksusta ole erikseen muuta sovittu.

4.2 Toimituksen edellytykset

Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut seuraavista seikoista:

- Teleyrityksen mahdollisesti edellyttämä ennakkomaksu tai vakuus on annettu Teleyritykselle,
- asiakas on antanut Teleyritykselle tarpeelliset tiedot toimitusosoitteena olevan toimipisteen piirustuksista, tiedot käytettävistä laitteista ja muut palvelun toimittamiseksi tarpeelliset tiedot ja niiden muutokset hyvissä ajoin ennen toimituksen aloittamista,
- asiakkaan nimeämässä toimitusosoitteessa on jatkuvasti riittävä sähkö- ja sisäjohtoverkko, palvelussa käytettävät laitteet täyttävät viestintäverkkoon liitettäviä laitteita ja sähköturvallisuutta koskevat määräykset, ja että laitteet ovat toimintakunnossa,
- asiakas on varmistanut, ettei palvelussa käytettävistä muista kuin Teleyritykseltä hankituista laitteista tai ohjelmistoista aiheudu sopijakumppanina olevan Teleyrityksen tai muun teleyrityksen viestintäverkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille häiriötä tai vahinkoa,
- asiakas varaa Teleyritykselle toimitusta ja sen valmistelua varten toimitusosoitteeseen esteettömän pääsyn ja asiakkaan edustaja on tarvittaessa toimituksessa läsnä,

- asiakas antaa palvelun toteuttamiseksi tarvittavat tiedot ja huolehtii siitä, että ne ovat aina oikeat ja riittävät, ja
- asiakkaan kolmansilta tahoilta mahdollisesti tarvitsemat luvat tai suostumukset yms. on saatu ja asiakas vastaa niistä aiheutuvista lisäkustannuksista.

Asiakas vastaa yllä luetelluista toimituksen edellytyksistä koko sopimussuhteen ajan. Asiakkaan tulee koko sopimussuhteen ajan muutenkin parhaan kykynsä mukaan myötävaikuttaa osapuolten molemminpuoliseen sopimusvelvoitteiden täyttämiseen mm. Teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

4.3 Toimituksesta aiheutuneet lisäkustannukset

Asiakas vastaa palvelun toimittamisen aiheuttamista lisäkustannuksista, joita saattaa syntyä esimerkiksi etäisen sijainnin, vaikean maaston tai muiden vastaavien syiden johdosta. Jos sopimusta toteutettaessa ilmenee, että palvelun toimittamisesta aiheutuu edellä mainittuja muita kuin kohtuullisia lisäkustannuksia, Teleyritys tekee palvelusta uuden tarjouksen. Jos asiakas ei hyväksy uutta tarjousta, sopimus purkautuu ja Teleyritys palauttaa asiakkaan kyseisestä palvelusta mahdollisesti suorittamat maksut. Tämä ehtokohta koskee erityisesti kiinteän puhelinliittymän toimittamista.

4.4 Toimituksen vastaanotto

Toimitus katsotaan vastaanotetuksi, kun asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua tai kun palvelu on hyväksyttävästi testattu ja kokeiltu. Asiakkaan tulee ilmoittaa Teleyritykselle mahdollisista toimituksen puutteellisuuksista kohtuullisessa ajassa palvelun toimituksen jälkeen.

4.5 Toimituksen sisällön rajoitukset

Asiakas hyväksyy, että palvelussa voi ilmetä lyhytaikaisia ja satunnaisia katkoksia ja häiriöitä, eikä näitä katsota virheiksi. Teleyrityksellä on oikeus päättää kuuluvuusalueesta. Teleyrityksen oikeutta on kuitenkin rajoitettu viestintämarkkina- ja määrittelyä välttämättömyyspalveluna tarjottavan kiinteän puhelinliittymän osalta.

Palveluiden toimituksiin ei kuulu laitteistojen eikä ohjelmistojen toimituksia. Laitetoimituksiin ei kuulu huoltoa tai ylläpitoa muutoin kuin takuu- ja virhevastuuehtojen mukaisesti. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Palvelun toimitukseen ei sisälly sisäjohtoverkkotöitä. Edellä luetelluista tapauksista voidaan poiketa kirjallisella sopimuksella.

4.6 Teleyrityksen oikeus kieltäytyä palvelun toimituksesta

Jos asiakkaan toiminta tai hänen taloudelliset olonsa osoittautuvat sopimuksen solmimisen jälkeen sellaisiksi, että on painavia syitä olettaa hänen sopimusvelvoitteidensa jäävän olennaisilta osin täyttämättä, Teleyritys saa keskeyttää sopimuksen täyttämisen ja pidättäytyä suorituksistaan. Teleyrityksen tulee ilmoittaa asiasta viipymättä asiakkaalle. Teleyritys jatkaa sopimuksen täyttämistä, jos asiakas asettaa hyväksyttävän vakuuden siitä, että hän täyttää sopimuksen.

Jos on käynyt selväksi, että sopimuksen purkamiseen oikeuttava asiakkaan sopimusrikkomus (ks. kohta 16.2) tulee tapahtumaan, Teleyritys saa purkaa sopimuksen jo ennen kuin sopimuksen täyttämisen aika on käsillä.

Kauppan purku jää kuitenkin vaille vaikutusta, jos asiakas asettaa välittömästi hyväksyttävän vakuuden sopimuksen täyttämiseksi.

Teleyritys voi kieltäytyä palvelun toimituksesta, jos asiakas ei ole maksanut vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta.

5 Palvelun käyttö

5.1 Asiakkaan yleinen vastuu palvelun käytöstä

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakas vastaa palvelun käytöstä sekä palveluun yhteydessä olevien laitteiden ja ohjelmistojen asianmukaisesta suojaamisesta. Asiakkaan tulee käyttää palvelua siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa Teleyritykselle tai muun yleisen viestintäverkon toimivuudelle taikka muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Kohtuuttomalla kuormituksella tarkoitetaan esim. roskapostin lähettämistä ja liittymän jakamista.

Teleyritys voi antaa tarkempia ohjeita verkkoa kohtuuttomasti kuormittavasta tai kielletystä käytöstä. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti verkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Teleyrityksellä on oikeus kytkeä edellä mainitut laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta.

Asiakas vastaa tekemistään ja teettämistään palvelun käyttöön vaikuttavista päätte- laite-, laite- ja muista ohjelmoinneista ja asetuksista sekä niiden pysyvyydestä ja poista- misesta. Asiakas vastaa myös siitä, että muualta kuin Teleyritykseltä hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia ja lainsäädännön sekä määräysten mukaisia.

5.2 Asiakkaan huolellisuusvelvollisuus ja viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Asiakkaan on säilytettävä tunnisteita (esim. käyttäjätunnus ja salasana), toimikortteja (esim. kaapelikortti) sekä päätelaitteita riittävän huolellisesti sekä huolehdittava laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. kohta 5.3). Lähtökohtana on, että asiakas vastaa palveluiden käytöstä ja sopimusehtojen noudattamisesta silloinkin, jos hän on antanut palvelun toisen käyttöön tai sitä on käyttänyt joku muu kuin hän itse.

Asiakkaan tulee noudattaa erityistä huolellisuutta luovuttaessaan palvelun toisen käyttöön, ja asiakas voi esimerkiksi rajoittaa palvelun käyttöä erilaisilla estopalveluilla.

Asiakas ei kuitenkaan vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä, jos hän osoittaa, että oikeudeton käyttö on johtunut vain hänen lievästä huolimattomuudestaan. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä myöskään sen jälkeen, kun hän on tehnyt Teleyritykselle katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Asiakkaan vastuu katkeaa, kun Teleyritys on vastaanottanut ilmoituksen. Teleyritys vastaanottaa ilmoituksia vikailmoitus- ja asiakaspalvelunumerossaan. Ilmoitus on syytä tehdä välittömästi oikeudettoman käytön havaitsemisen jälkeen, ja se on vapaamuotoinen. Teleyrityksellä on oikeus sulkea viestintäpalvelu välittömästi em. ilmoituksen vastaan- otettuaan.

Asiakkaan huolellisuuden aste arvioidaan erikseen hetkellä, jolloin liittymä tai tunniste on joutunut oikeudettomasti toisen haltuun ja hetkellä, jolloin asiakkaan olisi tullut tehdä katoamisilmoitus. Asiakas vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä, jos asiakas menetettyään liittymän tai tunnisteen hallinnan on laiminlyönyt ilmoittaa asiasta Teleyritykselle sen havaittuaan. Teleyritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esim. rikos- ilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan jälkikäteen voidakseen arvioida asiakkaan huolelli- suusastetta.

5.3 Tietoturva

Teleyritys tiedottaa asiakkaitaan tietoturvauhista ja keinoista suojautua niitä vastaan. Teleyritys voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdis- tuvien häiriöiden poistamiseksi vain, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun tai verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tätä varten Teleyritys voi estää viestien välittämisen ja vastaanottamisen, poistaa tietoturvaa vaarantavat haittaohjelmat viesteistä ja toteuttaa muita näihin rinnastuvia teknisloukkeitaisia toimenpiteitä palveluissaan.

Teleyrityksellä on oikeus suodattaa viestintää, sulkea liittymä tai keskeyttää palvelun käyttö tilanteissa, jotka vaarantavat palvelun tietoturvaa tai käytettävyyttä. Näitä ovat esim. tilanteet, joissa palvelun tuottaminen yksittäiselle asiakkaalle aiheuttaa roskapostin vuoksi niin merkittävää kuormitusta järjestelmälle, että se vaikuttaa muiden asiakkaiden palveluihin, tai joissa asiakas käyttää palvelua hyvän tavan tai sopimuksen vastaisesti.

Myös asiakkaalla on velvollisuus huolehtia mm. palvelun käytön, laitteidensa sekä ohjelmistojensa riittävästä tietoturvasta, ja suojata laitteensa tietoturvapalvelun avulla. Asiakas vastaa itse tietoturvapalvelun (kuten virustorjunta ja palomuri) hankinnasta ja päivittämisestä sekä käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivityksestä.

Lisätietoja ja ohjeita asiasta saa Teleyritykseltä ja Viestintäviraston internetsivuilta: www.ficora.fi/tietoturva. Viestintävirasto myös tiedottaa tietoturvauhista. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakkaan laitteet ja asiakkaan toimittama tai asiakkaan palvelun kautta toimitettu aineisto ei vaaranna viestintäpalveluiden tietoturvaa tai käytettävyyttä lain tai viranomaisten määräysten ja suositusten vastaisesti.

5.4 Palvelun käytön rajoitukset

Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai elinkeinotoimintansa osana, eikä jälleenmyydä Teleyrityksen toimittamia palveluja ilman Teleyrityksen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Asiakas ei saa välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille ilman Teleyrityksen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Kolmannella tarkoitetaan tässä ketä tahansa tahoa, jonka ei katsota kuuluvan asiakkaan kanssa samaan talouteen.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, mikäli se on tarpeellista verkkoliikenteen tai palveluiden toimivuuden turvaamiseksi. Teleyritys ei voi taata, että palvelun välityksellä pääsisi kaikille internetsivuille (vrt. kohta 6.3.3).

6 Palvelun rajoittaminen ja sulkeminen

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä. Käyttöä voidaan rajoittaa esimerkiksi siten, että asiakas voi ainoastaan vastaanottaa puheluja, mutta ei soittaa liittymästä, lukuun ottamatta hätäpuhelut.

Teleyrityksellä on oikeus periä kohtuullinen maksu liittymän avaamisesta ja käyttörajoituksen poistamisesta. Maksua ei voida kuitenkaan periä kohdan 8.8 mukaisen käytön rajoituksen poistamisesta.

Teleyrityksellä on oikeus tilapäisesti keskeyttää viestintäpalvelun tarjonta tai rajoittaa sen käyttöä, jos se on välttämätöntä viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan vuoksi (ks. kohta 13).

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esim. tilaamalla estopalveluja) tai palvelun sulkemista Teleyrityksen palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti.

Asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten esim. perusmaksut, siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna.

Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, Teleyrityksellä on oikeus tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan palvelun käyttäjälle.

6.1 Puhelinliittymän käytön rajoittaminen tai sulkeminen

Teleyritys voi rajoittaa asiakkaan puhelinliittymän käyttöä tai sulkea sen, jos

- viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
- asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata sopimusehtoja,
- asiakas on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä, tai
- asiakas ei ole maksanut erääntynyttä maksua.

Teleyrityksellä on oikeus sulkea asiakkaan puhelinliittymä vain, jos asiakkaalla on kyseisestä liittymästä erääntyneitä viestintäpalvelumaksuja (esim. liittymän perusmaksu ja käytöstä johtuvat maksut) vähintään 50 euroa ja maksuja ei ole maksettu kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai yhden (1) kuukauden kuluttua maksukehotuksen lähettämisestä, jos asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuneen asiakkaan yllättävästä sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta asiakaasta riippumattomasta syystä.

Teleyrityksellä on oikeus estää muun palvelun kuin viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos asiakas ei maksa muusta palvelusta aiheutunutta erääntynyttä laskua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä. Jos asiakas on tehnyt laskusta perustellun muistutuksen ja maksanut riittävän osan eräpäivään mennessä, Teleyritys ei sulje puhelinliittymää ennen kuin asia on käsitelty oikeudellisesti loppuun asti. Jos muistutus on ilmeisen perusteeton, Teleyrityksellä on kuitenkin oikeus sulkea liittymä.

Teleyrityksellä on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen puhelinliittymästä, jos toinen teleyritys käyttää sopijakumppanina olevan Teleyrityksen liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan Teleyrityksen kautta.

6.2 Muun palvelun käytön rajoittaminen tai sulkeminen

Teleyritys voi rajoittaa muun palvelun kuin puhelinliittymän käyttöä tai sulkea sen edellä mainittujen syiden lisäksi seuraavista syistä:

- Asiakkaan vastuulla olevasta palvelun käytöstä, ohjelmistoista tai laitteista aiheutuu haittaa tai häiriötä Teleyrityksen viestintäverkolle tai palveluille, niiden käytölle, muille käyttäjille tai kolmansille tahoille, taikka asiakas muistutuksesta huolimatta käyttää hyväksymättömiä tai epäkuntoisia laitteita tai ohjelmistoja.
- Asiakas on ylittänyt sovitun käyttörajan (ks. kohta 8.8).
- Asiakas ei toimita Teleyrityksen vaatimaa ennakkomaksua tai aseta vakuutta lähtökohtaisesti viikon kuluessa Teleyrityksen esittämästä vaatimuksesta (ks. kohta 8.7).
- Teleyrityksellä on perusteltua syytä otaksua palvelua käytettävän kolmannen oikeutta loukaten taikka lain tai hyvän tavan vastaisesti.
- Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatimat televiestintätarpeet sitä edellyttävät.

6.3 Tekijänoikeutta loukkaava tai laiton aineisto

Pääsääntönä on, että Teleyritys ei voi puuttua viestintäverkossa välitettävään aineistoon eikä estää pääsyä verkkosivuilla (esim. internet) olevaan aineistoon.

6.3.1 Teleyrityksen tarjoama hosting -palvelu

Sananvapauslakiin ja lakiin tietoyhteiskunnan palveluiden tarjoamisesta sisältyy poikkeussäännökset, jotka koskevat verkkosivuilla olevaa aineistoa. Hosting -palvelua tarjoavalla teleyrityksellä on tuomioistuimen määräyksen perusteella velvollisuus keskeyttää julkaistun verkkoviestin jakelu, jos viestin sisällön perus-

teella on ilmeistä, että sen pitäminen yleisön saatavilla on säädetty rangaista vaksi. Tämä poikkeus koskee vain Suomessa harjoitettavaa julkaisu toimintaa. Lisäksi laissa tietoyhteiskunnan palveluiden tarjoamisesta on säädetty kaksi poikkeusta, jotka eivät edellytä tuomioistuimen päätöstä ja jotka koskevat tekijänoikeudella suojattua aineistoa ja tiettyjä vakavia rikoksia. Hosting -palvelua tarjoava teleyritys voi oma-aloitteisesti estää pääsyn omalla palvelimellaan olevaan aineistoon seuraavissa tapauksissa: 1) teleyritys saa lain edellytykset täyttävän ilmoituksen siitä, että aineisto loukkaa tekijänoikeutta, tai 2) se saa tosiasiallisesti tietoonsa, että tallennettu aineisto on ilmeisesti rikoslain 11 luvun 8 §:n tai 17 luvun 18 §:n vastainen (liittyvät lapsipornoon, väkivaltaan ja rasismiin). Jos teleyritys jälkimmäisellä perusteella poistaa aineiston omalta palvelimeltaan, sen tulee viipymättä ilmoittaa asiasta sisällön tuottajalle, jolla on oikeus viedä asia tuomioistuimen käsiteltäväksi. Myös nämä poikkeukset ko kevat vain Suomessa harjoitettavaa toimintaa.

6.3.2 Vertaisverkko liikenne

Tekijänoikeuslain mukaan tuomioistuin voi tekijänoikeuden haltijan tai tämän edustajan hakemuksesta määrätä Teleyrityksen keskeyttämään tekijänoikeutta loukkaavaksi väitetyn aineiston saattamisen yleisön saataviin sakon uhalla.

6.3.3 Lapsipornoaineiston suodattaminen

Teleyrityksellä on oikeus estää pääsy poliisiviranomaisten ilmoittamille verkkosivuille, joissa viranomaisen tietojen mukaan on lapsipornoaineistoa. Tämä saattaa estää pääsyn myös sivuille, joissa ei ole lapsipornoaineistoa. Suodatusta koskeviin tiedusteluihin vastaa poliisiviranomainen.

7 Ylläpito ja huolto

Teleyritys huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla viestintäverkkonsa toiminnasta siten, että sovittu palvelu on asiakkaan käytettävissä. Asiakas hyväksyy, että palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. Asiakkaan tulee tarpeelliseksi katsomillaan keinoilla varautua edellä mainittuihin tilanteisiin. Vikailmoituksia vastaanotetaan normaalin työajan ulkopuolella vikailmoitusnumerossa. Teleyritys vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan liittymistä. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Teleyrityksen suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja telepätelaitteista ja muista laitteistaan, sillä ne eivät kuulu liittymään tai palveluun, ellei erikseen ole toisin sovittu.

8 Maksut

8.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan Teleyritykselle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut Teleyrityksen määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Hinnasto on maksuton. Teleyrityksellä on oikeus tehdä muutoksia laskutuskausiin esim. laskutusjärjestelmien uudistuksen, palvelujen yhdenmukaistamisen tai muun vastaavan syyn takia. Jos asiakas tekee laskutus sopimuksen usean eri palvelun laskujen yhdistämisestä yhdelle laskulle, kyseisten palvelujen laskutuskaudet yhdenmukaistuvat. Jos liittymää voidaan käyttää lisämaksullisten palveluiden käyttöön, asiakas vastaa myös niiden käytöstä johtuvista maksuista. Lisämaksullisten palveluiden käyttöä voi estää estopalveluilla. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen.

Perittäviä maksuja ovat esimerkiksi:

- perusmaksut,
- käytön määrästä riippumattomat muut kuukausimaksut,

- kertaluonteiset liittymismaksut,
- liittymien siirto- ja asennusmaksut,
- palvelun käytön määrään perustuvat maksut, kuten puhelumaksut, paikallisverkkomaksut yms. maksut,
- laskutettavana työnä veloitettavat maksut,
- muut sopimusasiakirjoissa tai hinnastoissa mainitut maksut, ja
- Teleyrityksen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien palveluista perimät maksut.

Jos asiakas suorittaa maksun ulkomailta ulkomaanmaksuliikenteen kautta ja tästä aiheutuu maksun vastaanottavalle Teleyritykselle kustannuksia, asiakas vastaa myös näistä kustannuksista. Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita siten kuin sopimusehtojen muuttamisesta on kohdissa 17.2 ja 17.3 mainittu.

8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Teleyrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylittymiseen (ks. kohta 8.7) liittyvän käytön rajoittamisen poistamisesta ei periä maksua. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. Liittymis- ja asennusmaksut voivat olla eri suuruisia liittymän tai palvelun lajista, asennusolosuhteista ja muista vastaavista syistä johtuen. Teleyrityksellä on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

Asiakkaalta ei voida periä perusmaksua tai muuta käytön määrästä riippumatonta kuukausimaksua sopimuksen päättymisen jälkeiseltä ajalta. Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyisi aikaisemmin.

8.3 Maksujen erääntyminen ja huomautukset laskuista

Säännöllisesti toistuvalla maksulla on ennalta määrätty eräpäivä, joka ilmoitetaan viimeistään edellisessä laskussa. Laskun eräpäivä voi olla aikaisintaan 14 päivän päästä laskun lähettämisestä. Huomautukset laskusta on tehtävä ja riidaton osa maksettava pääsääntöisesti laskun eräpäivään mennessä. Eräpäivän jälkeen asiakkaalle lähetetään maksumuistutus. Asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaista viivästyskorkoa ja mahdollisesta perinnästä aiheutuneet kustannukset.

Teleyritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Jos maksusopimus vahvistetaan kirjallisesti, Teleyritys voi periä siitä maksun. Mikäli asiakas osoittaa maksun viivästymisen syyksi yllättävän sairauden, työttömyyden tai muun vastaavan hänestä riippumattoman syyn, Teleyritys myöntää maksuaikaa kuukauden maksumuistutuksen lähettämisestä.

Perintäasian riitauttaminen tuomioistuimessa, kuluttajavalituslautakunnassa tai muussa ratkaisuelimessä keskeyttää perinnän. Velkajärjestelyyn kuuluvien velkojen maksu ja perintä keskeytetään siksi ajaksi, jonka maksuohjelman laatiminen, käsittely ja vahvistaminen tuomioistuimessa vaativat.

Teleyrityksellä on oikeus periä maksuja myös tavanomaista laskutusjaksoa lyhyemmältä jaksolta, jos sovittu käyttäjä ylittyy, maksuja kertyy laskutuskaudella poikkeuksellisen paljon, kyse on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai -haluttomuudesta, tai muusta näihin verrattavasta syystä. Asiakkaalla on tällöinkin 14 päivää maksuaikaa laskun lähettämisestä, eikä tällaiselta laskutusjaksolta viivästyvää puhelinliittymän maksua katsota asiakkaan sopimusrikkomukseksi.

8.4 Puhelinlaskun erittely ja yhteyskohtainen erittely

8.4.1 Puhelinlaskun erittely

Teleyritys erittelee muun puhelinliittymän kuin kiinteähintaisen puhelinliittymän käytöstä aiheutuvan laskun suoritteittain (esim. perusmaksut, puhelulajit, verkkokorvaukset, viestien ja datan siirto) ilman asiakkaan pyyntöä, jos lasku on yli 50 euroa. Teleyritys erittelee laskussa aina muista palveluista kuin viestintä-palveluista aiheutuneet maksut. Laskuerittelyssä ei kuitenkaan näytetä ilmais-numeroin ohitettuja puheluita. Asiakkaalla on oikeus saada pyynnöstä erittelemätön lasku.

8.4.2 Yhteyskohtainen erittely

Asiakkaalla on oikeus saada muun puhelinliittymän kuin kiinteähintaisen puhelinliittymän osalta tarkempi yhteyskohtainen puheluerittely hinnaston mukaista maksua vastaan. Maksu hyvitetään asiakkaalle, jos asiakkaan laskutus osoittautuu yhteyskohtaisen puheluerittelyn perusteella virheelliseksi. Erittely annetaan asiakkaalle siten, että puhelinnumeron kolme viimeistä numeroa on peitetty tai muutoin siten, että erittelystä ei voida tunnistaa viestinnän toista osapuolta. Teleyritykselle rekisteröitynyt käyttäjä voi kuitenkin saada ns. täydellisen yhteyskohtaisen erittelyn. Täydellisessäkään yhteyskohtaisessa erittelyssä ei näy maksuttomien palveluiden tunnistamistietoja.

Edellä mainitun lisäksi asiakkaalla on oikeus saada täydellinen yhteyskohtainen erittely sellaisista yhteyksistä, joista aiheutuu muita kuin viestintäpalvelun käytöstä aiheutuvia maksuja eli maksullisista sisältöpalveluista. Yhteyskohtaisen erittelyn tms. tilaamista ei katsota huomautukseksi laskusta.

8.5 Tilaajan vastuu maksuista

Tilaaja vastaa lähtökohtaisesti maksuista, vaikka hän olisi antanut palvelun toisen käytettäväksi tai sitä on käyttänyt joku muu kuin hän itse. Esimerkiksi ilmoitus tilaajan oikeuksien siirtymisestä ei vaikuta tilaajan maksuvelvollisuuteen Teleyritykselle. Vastuusta vapautumista käsitellään kohdissa 5.2 ja 5.3.

8.6 Ennakkomaksu ja vakuus

Teleyrityksellä on oikeus vaatia ennakkomaksua tai vakuutta siten kuin jäljempänä tässä kohdassa on määriteltä. Ennakkomaksulle tai vakuudelle ei makseta korkoa. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista. Teleyrityksellä on oikeus realisoida saamansa vakuus kertyneine tuottoineen ja sijaan tulleine varoineen parhaaksi katsomallaan tavalla erääntyneiden saataviensa, viivästyskorkojen ja perinnästä aiheutuneiden kustannusten maksamiseksi. Ennakkomaksusta ja vakuuden ottamisesta sovitaan asiakkaan kanssa erikseen. Teleyritys palauttaa vakuuden asiakkaan vaatimuksesta heti, kun vakuuden perusteet poistuvat.

8.6.1 Ennakkomaksu ja vakuus palvelusta

Teleyrityksellä on oikeus vaatia asiakkaalta kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuuspalvelusta sopimusta solmittaessa ja/tai sopimuksen voimassaoloaikana. Ennakkomaksun tai vakuuden suuruutta määrättäessä ja/tai sopimuksen voimassaoloaikana maksujen yhteismäärää, jotka tarjotuista palveluista arvioidaan kertyvän ennen kuin Teleyritys voi estää palvelun käytön maksulaininlyönnin perusteella.

8.6.2 Ennakkomaksu ja vakuus puhelinliittymästä

Teleyrityksen oikeutta vaatia ennakkomaksua ja vakuutta on rajoitettu puhelinliittymän osalta. Teleyrityksellä on oikeus vaatia asiakkaalta kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimusta solmittaessa, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Näitä ovat esim. asiakkaan ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, asiakkaalla

oleva maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanteet, joissa asiakas on velkaa jollekin teleyritykselle tai joissa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää riittävän pitkältä ajalta tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Asiakkaan velkajärjestely ei kuitenkaan pelkästään ole riittävä peruste ennakkomaksulle tai vakuudelle. Teleyritys voi kuitenkin vaatia vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi.

8.7 Käyttöraja

Käyttörajalla tarkoitetaan palvelun käytölle asetettua euromääräistä rajaa, jonka tarkoituksena on suojata Teleyritystä luottotappioriskeiltä. Käyttöraja saattaa auttaa asiakasta huomaamaan mahdolliset ylisuuret laskut, jotka voivat johtua esim. uusien palveluiden käytöstä, joiden kustannuksia on vaikea arvioida, tai ennalta arvaamattomasta palvelun käytöstä (esim. ns. modeemikaappaus tai anastetuksi epäillyn liittymän käyttö). Teleyritys ei sitoudu aktiivisesti seuraamaan käyttörajaa ja sen mahdollista ylittymistä. Tämän vuoksi käyttöraja ei vastaa esim. luottokorttisopimusten mukaista luottorajaa, vaan käyttöraja voi ylittyä. Jos asiakas ylittää käyttörajan, Teleyritys voi rajoittaa palvelun käyttöä, esim. estämällä lähtevät puhelut. Teleyritys tiedottaa käyttäjää etukäteen käytön rajoittamisesta, ja antaa ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Teleyritys voi sulkea puhelinliittymän vain, jos sulkemiselle asetetut edellytykset täyttyvät (ks. kohta 6.1).

Vapautukseen palvelun käytölle asetetuista rajoituksista käyttörajan ylittymisen jälkeen, asiakkaan tulee maksaa Teleyrityksen vaatima osuus palvelusta kertyneistä maksuista. Käytön rajoittamisen poistamisesta ei peritä maksua. Käyttörajan lisäksi Teleyritys voi tarjota maksua vastaan saldorajoituspalveluita.

8.7.1 Käyttöraja sopimusta solmittaessa

Teleyritys voi asettaa asiakkaalle kohtuullisen euromääräisen käyttörajan sopimusta solmittaessa tiedottamalla asiasta nimenomaisesti asiakkaalle.

8.7.2 Käyttöraja sopimussuhteen aikana

Teleyritys voi asettaa asiakkaalle kohtuullisen euromääräisen käyttörajan sopimussuhteen aikana tiedottamalla asiasta asiakkaalle. Puhelinliittymän osalta Teleyrityksen oikeutta käyttörajaan on rajoitettu siten, että sopimussuhteen aikana Teleyrityksen tulee sopia asiasta nimenomaisesti asiakkaan kanssa. Teleyritys voi sopia asiakkaan kanssa käyttörajan korottamisesta, laskemisesta tai poistamisesta sopimussuhteen aikana.

9 Immateriaalioikeudet

9.1 Immateriaalioikeudet ja niiden loukkaus

Teleyrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Teleyritykselle. Teleyritys vastaa siitä, että sen toimittamat palvelut eivät sopimusta solmittaessa loukkaa kolmannen tahon Suomessa voimassa olevaa immateriaalioikeutta. Immateriaalioikeudella tarkoitetaan muun muassa patenti-, tavaramerkki- ja tekijänoikeutta.

Teleyritys ei vastaa asiakkaalle oikeudenloukkauksesta, joka aiheutuu siitä, että

- palvelua on asiakkaan tai kolmannen tahon toimesta muutettu,
- palvelua on käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai tarkoitettu,
- palvelua käytetään yhdessä kolmannen tahon toimittaman tai asiakkaan itse tuottaman tuotteen tai palvelun kanssa, taikka
- palvelua käytetään vastoin annettuja ohjeita.

9.2 Palvelun käyttöoikeus

Teleyritys antaa asiakkaalle käyttöoikeuden sopimuksen mukaiseen palveluun. 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.

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman kirjallista etukäteistä suostumusta kopioida, kääntää, muuttaa eikä luovuttaa aineistoa tai palvelua edelleen, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on omalla kustannuksellaan palautettava tai Teleyrityksen pyynnöstä hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

9.3 Palvelun kautta tullut aineisto

Teleyritys ei vastaa palvelun kautta hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta taikka siitä, onko asiakkaalla oikeutta käyttää mainittua aineistoa. Teleyritys ei vastaa siitä, että asiakkaan palvelussa käyttämää aineistoa on palvelun kautta hankkinut kolmas taho omaan käyttöönsä. Asiakas vastaa siitä, että hän ei toimita eikä välitä tai aseta muiden saataville kolmannen oikeutta loukkaavaa taikka lain tai hyvän tavan vastaista aineistoa. Teleyrityksellä on oikeus poistaa asiakasta kuulematta tällainen aineisto palvelusta taikka estää sen käyttö tai saanti välittömästi lainsäädännön asettamissa puitteissa. Palvelun avulla tai sen kautta käydyin viestinnän sisältö ei ole Teleyrityksen vastuulla mitään osin.

9.4 Tunnisteet

Teleyrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Asiakkaan on säilytettävä saamiaan tunnisteita, kuten käyttäjätunnuksia ja salasanoja, huolellisesti ja noudatettava Teleyrityksen mahdollisesti antamia tarkempia ohjeita (ks. myös kohta 5).

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa jo annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teleyritys ilmoittaa tunnisteiden muutoksista viimeistään kaksi (2) kuukautta etukäteen, paitsi jos muutos johtuu syystä, jota Teleyritys ei ole niin aikaisin voinut ottaa huomioon. Teleyritys tiedottaa asiakkaan puhelinnumeron muutoksesta, kuitenkin viimeistään kuusi (6) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Teleyrityksellä on oikeus antaa liittymien ja palveluiden kutsunumerot ja vastaavat tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

Asiakkaalla on oikeus saada puhelinnumerosa siirretyksi toiselle teleyritykselle viestintämarkkinalain mukaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada puhelinnumeroaan siirretyksi toiselle teleyritykselle, jos

- asiakkaalla on maksamattomia, erääntyneitä ja riidattomia saatavia Teleyritykselle, tai
- palvelun käyttöä on rajoitettu tai se on suljettu asiakkaasta johtuvasta syystä (ks. kohdat 6.1 ja 6.2).

10 Asiakkaan tietojen käsitteleminen

10.1 Henkilö- ja tunnistamistietojen käsitteleminen

Teleyrityksellä on oikeus käsitellä asiakasta koskevia henkilö-, tunnistamis-, paikka- ja muita tietoja, ja luovuttaa niitä lainsäädännön asettamin edellytyksin. Teleyritys käsittelee näitä tietoja luottamuksellisesti ja vain tarpeellisessa laajuudessa. Lisätietoa tunnistamistietojen käsittelystä löytyy esim. osoitteesta www.ficora.fi ja henkilötietojen käsittelystä www.tietosuoja.fi.

Laskutusta varten säilytettäviä ja käsiteltäviä tunnistamistietoja ovat esim. soittavan ja vastaanottavan liittymän numerot, yhteyden muoto, kesto ja alkamisajankohta sekä muut sen kaltaiset tiedot ja tunnisteet, kuten käyttäjätunnukset. Laskutusta varten tunnistamistietoja voidaan säilyttää ja käsitellä niin kauan kuin lasku voidaan laillisesti perä, tai jos lasku on asiakkaan toimesta riitautettu, siihen saakka, kun asia on ratkaistu tai sovittu.

Palveluiden toteuttamista ja kehittämistä varten käsiteltäviä tunnistamistietoja ovat esim. telepäätelaitteen tyyppi ja sijainti, yhteyden muoto, kesto ja alkamisajankohta sekä muut sen kaltaiset tiedot ja tunnisteet, kuten käyttäjätunnukset. Palveluiden toteuttamista ja kehittämistä varten tunnistamistietoja voidaan käsitellä koko sopimussuhteen ajan.

Teleyrityksen asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää asiakassuhteen hoitamisen ja palvelujen kehittämisen lisäksi muun muassa mainontaan, markkinointiin ja suoramarkkinointiin. Asiakkaalla on oikeus kieltää Teleyritystä luovuttamasta häntä koskevia tietoja suoramainontaan, puhelinmyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkina- ja mielipide-tutkimukseen.

Teleyrityksellä on oikeus nauhoittaa Teleyrityksen asiakaspalvelupuhelut mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, Teleyrityksen asiakaspalvelun kehittämiseksi tai Teleyrityksen palveluiden laadun tarkkailemista tai kehittämistä varten.

Teleyrityksellä on oikeus poliisiviranomaisen tai lain mukaan muuten toimivaltaisen viranomaisen tekemän pyynnön perusteella luovuttaa asiakkaan liittymää tai päätelaitteita koskevia tunnistamis- ja paikkatietoja rikostutkinnallisiin tarkoituksiin tai hätäilmoituksia vastaan-ottavien viranomaisten käyttöön siten kuin siitä on säädetty sähköisen viestinnän tietosuojalaissa sekä esitutkintaa, pakkokeinoja ja poliisin tai muun viranomaisen toimivaltuuksia koskevassa lainsäädännössä.

Asiakas-, tunnistamis- ja luettelotietojen tarkempi käyttötarkoitus ja muut käsittelyperiaatteet ilmenevät Teleyrityksen rekisteriselosteesta.

10.2 Luettelot

Teleyrityksellä on oikeus tehdä luettelo asiakkaiden ja palvelun käyttäjien tunnistamisen kannalta tarpeellisista asiakas- ja tunnistetiedoista ja julkaista ne kirjallisessa tai sähköisessä luettelossa ja käyttää tietoja numeropalvelussa tai muussa vastaavassa palvelussa.

Teleyrityksellä on oikeus luovuttaa kolmannelle perusteltuja käyttötarkoituksia varten asiakas- ja tunnistetietoja, jotka voidaan ottaa luetteloon edellyttäen, että luovutus tapahtuu lain sallimissa rajoissa. Asiakkaalla on oikeus kieltää luettelotietojensa julkaiseminen sekä luovuttaminen numeropalvelun tai muun vastaavan palvelun käyttöön.

10.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakkaalla on oikeus estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti ja ilman eri maksua oman liittymänumeronsa välittyminen puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi ilman eri maksua estää tulevan puhelun liittymänumeron välittymisen itselleen sekä sen liittymänumeron tunnistuksen, johon liittymään tulevat puhelut on siirretty.

Lisäksi asiakkaalla on Teleyrityksen hinnaston mukaista maksua vastaan mahdollisuus estää, mikäli se on teknisesti mahdollista, sellaisten tulevien puheluiden vastaanotto, joiden liittymänumeron tunnistus on estetty.

11 Viivästys

11.1 Toimituksen viivästyminen

Tilatun palvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajan-kohtana, tai jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisen jälkeen.

Jos toimitus viivästyy Teleyrityksestä johtuvasta syystä, asiakas ei ole velvollinen suorittamaan kyseistä palvelua koskevia maksuja viivästysajalta. Teleyritys vähentää tietoonsa tulleet viivästyksen ajalta kertyneet maksut asiakkaan laskusta.

Viivästyksen seuraamuksena asiakkaalla voi olla oikeus vakio- ja/tai vahingonkorvaukseen. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakio- tai vahingonkorvaukseen, jos Teleyritys 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 estää eikä välttää. Tällaisia ovat esim. ylivoimainen este (poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt) (ks. kohta 14) tai asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys toimituksessa.

Jos viivästys johtuu kolmannelta tahosta, jota Teleyritys on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämiseksi, Teleyritys vapautuu vastuusta, jos myös tämä taho olisi vapautunut vastuusta edellä mainitulla perusteella.

11.2 Vakiokorvaus

Vakiokorvaus koskee vain tilatun viestintäpalvelun viivästystilanteita edellä mainituin perustein. Vakiokorvauksen määrä on 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Vakiokorvaus kattaa välittömät vahingot, kuten asian selvittämiseksi johtuvat kulut, esim. puhelu-, posti- ja matkakulut sekä välillisistä vahingoista käyttöhyödyn olennaisen menetyksen. Käyttöhyödyllä tarkoitetaan konkreettista haittaa asiakkaalle, joka aiheutuu toimituksen viivästymisestä, ei kuitenkaan mieliharmia tai henkistä kärsimystä, jota ei korvata.

11.3 Vahingonkorvaus

Vakiokorvaus ei estä asiakasta vaatimasta korvausta Teleyrityksen toiminnasta johtuvasta viivästyksestä aiheutuneesta vahingosta, joka ylittää vakiokorvauksen määrän. Asiakkaan on osoitettava, että aiheutunut vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

Teleyritys vastaa viivästyksestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta vain, jos se on aiheutunut huolimattomuudesta Teleyrityksen puolella. Välillisenä vahingona pidetään

- ansion menetystä, joka asiakkaalle aiheutuu viivästyksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi. Esim. korvaus työansion menetyksestä siksi, että asiakas joutuu kesken työpäivän tulemaan kotiin liittymän asennustöiden vuoksi (menetyks on todistettava esim. työnantajan todistuksella); mutta ei korvausta ennalta arvaamattomasta seikasta (esim. viestintäverkon avulla tehtävän toimenpiteen, kuten osakekaupan, toteuttamatta jäämisen seuraamukset),
- vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta, ja
- viestintäpalvelun käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, tai muuta siihen rinnastuvaa olennaista haittaa. Tältä osin tulee kuitenkin huomioida se, että vakiokorvaus sisältää jo korvauksen käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä.

Vahingonkorvausvastuun toteutumisen edellytyksenä on riittävän syy-yhteyden toteaminen. Etäiset, epätavalliset ja ennalta arvaamattomat viivästyksen seuraukset jäävät vahingonkorvausvelvollisuuden ulkopuolelle. Ennalta arvattavuutta arvioidaan objektiivisesti.

Vahingonkorvausvelvollisuuden sovelletaan vahingonkorvauslaista ilmeneviä yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita. Asiakkaan tulee vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa aina ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella vaatia ja edellyttää. Jos asiakas omalla tai vastuullaan olevalla toiminnalla tai laiminlyönnillä aiheuttaa vahingon, ei Teleyrityksellä ole velvollisuutta korvata sitä. Vahinko, joka on aiheutunut asiakkaalle korvattavan vahingon rajoittamisesta, korvataan. Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkojen rajoittamiseksi, hän vastaa itse vastaavasta osasta vahinkoa.

11.4 Asiakkaan ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa Teleyritykselle viivästyksestä kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun palvelu on toimitettu, sekä halutessaan vaatia vakio- tai vahingonkorvausta. Jos Teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka, jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia, asiakas saa vedota viivästykseen myös myöhemmin.

12 Virhe

12.1 Virhe viestintäpalvelussa

Viestintäpalvelussa on virhe, jos viestintäpalvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain toistuvat, tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii siten kuin vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esim. radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häiritsevästä. Viestien välittämisen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tain ohjelmistojen käyttämiseen. Internet toiminta-ympäristönä (esim. matkapuhelimen kautta tapahtuvat internetin käyttö) saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. Teleyritys ei voi taata kansainvälisen standardin mukaista siirtonopeutta, tai sitä että asiakkaan pääte-laitteen sisältämät kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Teleyrityksen viestintäverkossa. Lisäksi markkinoille tulevat uudet palvelut saattavat olla vähemmän toimintavarmoja.

Jollei toisin ole sovittu, viestintäpalvelun toimitus on virheellinen, jos

- viestintäpalvelu ei laadultaan vastaa viestintämarkkina- ja sähköisen viestinnän tietosuojalaissa tai Viestintäviraston määräyksissä asetettuja vaatimuksia,
- viestintäpalvelun käyttö on muusta kuin 13 kohdassa mainitusta syystä yhtä-jaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, ja keskeytystä ei voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä, tai
- viestintäpalvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä asiakkaalla yleensä on vastaavan palvelun yhteydessä aihetta olettaa.

Virheenä ei kuitenkaan pidetä sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka päätelaitteen

tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta. Erityisesti internetpalvelut, mutta myös matkaviestinverkon liittyviä hyödyntävät päätelaitteet sisältävät monimutkaista tekniikkaa. Käytännössä viestintäpalvelun toimimattomuus johtuu usein näistä ohjelmistoista, päätelaitteesta tai niiden virheellisestä käytöstä.

Satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset, jotka Teleyritys korjaa viipymättä asiakkaan ilmoituksen jälkeen, eivät ole virheitä. Virheenä ei pidetä sitä, että yksittäinen viesti tms. ei mene perille, vaan palvelun keskeytyksen on oltava yhtäjaksoista tai toistuvaa. Keskeytyksellä tulee myös olla merkitystä palvelun käyttökelpoisuuden kannalta.

12.2 Virhe muussa palvelussa

Palvelun tulee laadultaan ja muuten vastata sitä, mitä asiakkaalla on yleensä sellaisen palvelun yhteydessä aiheetta olettaa. Muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden sekä laitteiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan.

Teleyrityksellä on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksien luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. Teleyrityksen myymät laitteet korjataan laitevalmistajan takuuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

Painetuissa luetteloissa olevat virheet Teleyritys korjaa seuraavassa luettelossa tai muutoin palveluvaiikoimassaan olevin keinoin tiedottamalla. Sähköisessä muodossa tai muulla tavoin toteutetuissa luetteloissa ja numerotiedotuksissa olevat virheet Teleyritys pyrkii korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

12.3 Virheilmoitus

Asiakkaan tulee ilmoittaa virheestä Teleyritykselle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Ilmoitus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat mm. olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa, asiakkaan asiantuntemus ja mahdollisuus käytännössä tehdä virheilmoitus. Toisaalta on huomioitava myös se, että Teleyritykselle voi olla tärkeää saada tieto virheestä mahdollisimman nopeasti esim. lisävirheiden ja vahinkojen välttämiseksi.

Asiakas menettää oikeutensa vedota virheeseen, jos hän laiminlyö virheilmoituksen tekemisen kohtuullisessa ajassa. Jos Teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka, jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia, asiakas saa vedota virheeseen myös myöhemmin.

12.4 Virheen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus vaatia, että Teleyritys korjaa virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman, että asiakkaalle aiheutuu siitä lisäkustannuksia. Asiakkaan on myötävaikutettava virheen oikaisuun Teleyrityksen ohjeiden mukaisesti esim. toimittamalla Teleyritykselle sen pyytämät tiedot ja järjestettävä tarvittaessa Teleyrityksen edustajalle pääsy asiakkaan tiloihin. Teleyritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Vaikka asiakas ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, Teleyritys saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos Teleyritys tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoituksen tai oman havaintonsa jälkeen. Oikaisemalla virheen Teleyritys voi välttää hinnanalennukselta ja sopimuksen purkamiselta. Asiakas saa kuitenkin kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että hänelle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kyseeseen, tai jos oikaisua ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä, asiakas saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai viestintäpalvelun keskeytystilanteissa vakiohyvitystä.

Vakiohyvitys on 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan keskeytyksen johdosta vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen. Teleyritys vähentää asiakkaalle annettun hinnanalennuksen tai vakiohyvityksen seuraavasta laskusta tai palauttaa hinnanalennuksen/ hyvityksen asiakkaalle. Asiakkaalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa. Asiakas ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen vuoksi oikeus.

12.5 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus vaatia korvausta välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palvelussa olevan virheen vuoksi. Välitöntä vahinkoa ovat esim. reklamoinnista aiheutuneet puhelin-, posti- ja matkakulut. Jos virhe tai vahinko on aiheutunut Teleyrityksen tuottamuksesta, asiakkaalla on oikeus vaatia korvausta myös välillisistä vahingoista. Välillisiin vahinkoihin ja vahingonkorvausvastuun edellytyksiin sovelletaan mitä edellä kohdassa 11.3 on kerrottu.

Teleyritys ei vastaa virheestä tai vahingosta, joka on seurausta asiakkaan vastuulla olevasta syytä, esimerkiksi asiakkaan itsensä asentamista laitteista tai ohjelmistoista, asiakkaan käyttämän ulkopuolisen asennus- tai huoltopalvelun seurauksena ilmenneistä ongelmista, asiakkaan järjestämästä puutteellisesta huollosta tai huollon laiminlyönnistä, asiakkaan toimintaympäristöstä, sähköverkosta tai laitteista taikka käyttötavasta.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vain, jos virheestä on aiheutunut hänelle jotain korvattavaa vahinkoa, jonka hän pystyy näyttämään toteen. Vahingonkorvausvastuun toteutumisen edellytyksenä on riittävän syy-yhteyden toteaminen. Etäiset, epätavalliset ja ennalta arvaamattomia virheen tai muun sopimusrikkomuksen seuraukset jäävät vahingonkorvausvelvollisuuden ulkopuolelle. Ennalta arvattavuutta arvioidaan objektiivisesti. Vahingonkorvausvelvollisuuteen sovelletaan vahingonkorvauslaista ilmeneviä yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita.

12.6 Korvausvaatimuksen esittäminen

Asiakkaan on esitettävä hinnanalennusta, vakiohyvitystä tai vahingonkorvausta koskeva vaatimus Teleyritykselle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun virhe on havaittu tai se olisi pitänyt havaita tai vahinko on syntynyt.

12.7 Asiakkaan korvausvelvollisuus

Asiakkaan on korvattava tuottamuksellisesta sopimusrikkomuksestaan johtuva Teleyritykselle aiheutunut välitön vahinko. Jos asiakas tuottamuksellisesti tai Teleyrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää palvelussa viallista laitetta tai ohjelmistoa ja tämä aiheuttaa häiriötä verkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille, on myös näille aiheutunut vahinko ja vikojen etsimisestä aiheutuneet kustannukset korvattava. Asiakkaan tulee maksaa Teleyritykselle aiheutuneet vian selvitys- ja rajoittamiskulut ja mahdolliset korjauskulut sekä muut välittömät vahingot, jos virhe johtuu muusta kuin Teleyrityksen vastuulla olevasta syytä.

13 Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvatöiden piteet

Seuraavassa tilanteessa kyseessä ei ole palvelun virhe. Teleyrityksellä on oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tarjonta tai rajoittaa sen käyttöä ilman asiakkaan suostumusta, jos toimenpide on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan tai viestintäpalveluihin liittyvien järjestelmien huolto- ja kunnossapitotöiden vuoksi. Keskeytyksestä tiedotetaan asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan hyvissä ajoin ja keskeytys tehdään asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla.

Rakennus- ja kunnossapitotöitä ovat esim. viestintäverkon laajennustyöt sekä tilanteet, joissa viestintäverkkoa joudutaan korjaamaan Teleyrityksestä tai kolmannelta taholta johtuvasta syytä. Tällaisia tilanteita ovat esim. kaapelivauriot. Tietoturvaan liittyvä

tilanne on esim. palvelunestohyökkäys, jonka torjumiseksi joudutaan sulkemaan useamman asiakkaan tietoliikenneyhteyksiä.

Jos viestintäpalvelu on keskeytetty edellä mainitusta syystä kalenterikuukaudessa yhteensä vähintään 48 tunnin ajan ilman asiakkaan suostumusta, asiakkaalle hyvitetään pyynnöstä palvelun perusmaksu yhden kuukauden ajalta tai vastaava kohtuullinen hyvitys. Asiakkaalla on velvollisuus maksaa palvelun perusmaksu, jos keskeytys on alle 48 tuntia.

Teleyrityksellä ei kuitenkaan ole hyvitysvelvollisuutta, jos keskeytys tai rajoitus on aiheutunut luonnonilmiöstä, muusta ylivoimaisesta esteestä, asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta tai päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisuuksista. Kyseisenlaisen keskeytykseen tai rajoitukseen ei sovelleta virheen tai viivästyksen seuraamuksia.

14 Ylivoimainen este

Jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este, osapuoli vapautuu sopimusehdon noudattamisesta korvausvelvollisuksiineen. Ylivoimaisena esteenä pidetään sotaa, pakko-ottoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, tuonti- ja vientikieltoa, vientilisenssin epäämistä, työselkkausta, lainsäännöksiä ja viranomaismääräyksiä, luonnonilmiötä kuten ukonilmaa tai myrskyä, tulta, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli- tms. vahinkoa, tulvaa ja vesivahinkoa, sähköverkosta tulevaa ylijännitettä, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, sellaista kolmannelta tahosta johtuvaa seikkaa, joka on osapuolista riippumaton, tai muuta syytä, jota osapuoli ei ole sopimusta tehdessään voinut kohtuudella ottaa huomioon eikä voi kohtuudella estää tai voittaa sen vaikutusta. Edellä mainittua noudatetaan myös silloin, kun este kohtaa Teleyrityksen alihankkijaa tai tavarantoimittajaa. Esteestä ja sen päättymisestä on ilmoitettava toiselle osapuolelle viipymättä.

15 Sopimuksen siirtäminen ja rekisteröiminen

15.1 Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle taholle ilman Teleyrityksen kirjallista etukäteistä suostumusta.

Teleyrityksellä on oikeus siirtää sopimus muulle teleyritykselle sekä palvelua tai palveluryhmää koskevat sopimukset kyseisten palveluiden liiketoiminnan luovutuksensaajalle. Asiakkaan voimassa olevia sopimusehtoja ei siirron johdosta heikennetä. Siirtävä Teleyritys tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat Teleyrityksen saatavat voidaan siirtää kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa vain siirronsaajalle.

15.2 Sopimuksen siirtäminen ja rekisteröiminen

Asiakas saa siirtää sopimuksen jäljempänä mainituin edellytyksin, ellei toisin ole sovittu. Sopimussuhde ja maksuvastuu muuttuvat Teleyrityksen ja uuden asiakkaan väliseksi vasta, kun Teleyritys on rekisteröinyt uuden asiakkaan. Siihen saakka edellinen asiakas vastaa maksuista ja velvoitteista.

Rekisteröinti edellyttää, että

- kaikki Teleyrityksen saatavat edelliseltä asiakkaalta on maksettu tai niiden maksamisesta on annettu Teleyrityksen hyväksymä vakuus,
- uusi asiakas ei ole ennestään velkaa Teleyritykselle tai muulle teleyritykselle,
- uusi asiakas ei ole maksukyvytön,

- uusi asiakas antaa vaadittaessa ennakomaksun tai vakuuden (ks. kohta 8.7),
- uusi asiakas ei ole tahallaan aiheuttanut häiriötä tai vahinkoa viestintäverkolle tai sen muille käyttäjille, ja
- uusi asiakas esittää liittymän luovutustodistuksen

16 Sopimuksen päättyminen

16.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan puhelinliittymän sopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisajalla suullisesti tai kirjallisesti. Teleyritys lähettää suullisesta irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden, eikä puhelinnumeroa tai muuta tunnistetta voi siirtää toiselle teleyritykselle sopimuskauden aikana, ellei toisin ole sovittu.

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

16.2 Purkaminen sopimussuhteen aikana

Teleyrityksellä on oikeus purkaa puhelinliittymän sopimus päättymään välittömästi, jos

- puhelinliittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. kohta 6.1) vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat edelleen voimassa, tai
- asiakas on tuomittu liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Teleyrityksellä on oikeus purkaa muun palvelun sopimus, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, eikä asiakas ole korjannut menettelyään kuukauden kuluessa hänelle lähetetystä kirjallisesta huomautuksesta, ja kohdassa 6.2 mainittu käytön keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa,
- asiakas on todettu kyvyttömäksi noudattamaan sopimusehtoja, eikä hän maksa Teleyrityksen vaatimaa ennakomaksua 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.

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus Teleyrityksen viivästykseen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos Teleyritys ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja asiakkaan vahingoksi (ks. kohta 17.3).

Osapuolella on lisäksi oikeus purkaa muu kuin puhelinliittymän sopimus, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kuuden (6) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 4.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteesta johtuen.

Sopimus voidaan purkaa vain kirjallisesti. Teleyritys ilmoittaa puhelinliittymäsopimuksen purkamisesta asiakkaalle etukäteen. Varoitus voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti.

16.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan käytettävissä olleet Teleyrityksen omistamat laitteet ja muu käyttöoikeudella sopimuksen voimassaoloajaksi asiakkaalle luovutettu omaisuus on palautettava niitä koskevan sopimuksen päättyessä Teleyritykselle sellaisessa kunnossa, ottaen huomioon normaali kuluminen, kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat.

Jos liittymää ei kolmannelta tahosta tai ylivoimaisesta esteestä johtuvasta syystä ole voitu lainkaan toimittaa, liittymismaksu palautetaan takaisin asiakkaalle ilman korkoa. Muussa tapauksessa liittymismaksuja ei palauteta, ellei erikseen ole toisin kirjallisesti sovittu.

Teleyritys palauttaa asiakkaan ennakkoon maksamat maksut asiakkaan pyynnöstä, siltä osin kuin ne kohdistuvat irtisanomisajan päättymisen jälkeiseen aikaan. Maksuja ei kuitenkaan palauteta, jos niiden määrä on vähemmän kuin 5 euroa. Jos puhelut tai muut käytön määrään perustuvat palvelut ovat kuitenkin yhteishinnoiteltuja (ns. pakettihinnoittelu), maksettuja maksuja ei palauteta sopimuksen päättyessä. Jos Teleyritys on purkanut sopimuksen asiakkaan sopimusrikkomuksen vuoksi, lähtökohtana on, että maksuja ei palauteta. Palautettaville maksuille ei kerry korkoa. Sopimuksen päättyessä Teleyrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti palautettavista maksuista.

17 Sopimusehtojen voimassaolo ja muuttaminen

17.1 Ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 1.7.2009 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 1.7.2007 voimaan tulleet DNA Palvelut Oy:n palveluiden yleiset sopimusehdot kuluttajille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin. Toimitusehdot ovat saatavissa DNA:lta maksutta.

17.2 Muutokset maksuihin, palveluihin ja sopimusehtoihin

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja, niiden laskentaperusteita, sopimusehtoja ja palvelun ominaisuuksia asiakkaalle epäedullisemmiksi silloin kun:

- muutos johtuu lainsäädännöstä tai viranomaisen päätöksestä,
- muutos johtuu muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua, kuten alihankkijoista, teknologisesta kehityksestä, palvelun kysynnän olennaisesta muutoksesta tai liiketoiminnan jatkuvuuden turvaamisesta,
- muutos johtuu sopimus-, hinnoittelu-, kustannus- tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta, sopimuskannan tai palveluiden yhdenmukaistamisesta, tuotanto- ja kustannusten muuttumisesta, yhdysliikennekäytännön muuttumisesta, palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta, tietoturvan tai tietosuojan kehittämisestä, asiakkaan yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden kehittämisestä, teknisistä järjestelmä uudistuksista, Teleyrityksen omistusrakenteen muuttamisesta, markkinatilanteen olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta, poikkeusoloihin valmistautumisesta tai alan itsesääntelyn noudattamisesta, ja edellyttäen että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, taikka
- muutoksella ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

Teleyrityksellä on oikeus silloin, jos sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, muuttaa jatkuvaluonteisia palveluja, palvelun toteuttamistapaa ja -keinoja. Teleyritys pyrkii siihen, että asiakkaalle aiheutuu tästä mahdollisimman vähän haittaa.

Määräaikaisen sopimuksen ehtoja ei voi sopimuskauden aikana muuttaa asiakkaalle epäedullisemmaksi, paitsi jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esim. sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

17.3 Maksujen, sopimusehtojen ja palveluiden muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle maksujen, sopimusehtojen tai palvelumuutoksesta esim. laskun yhteydessä tai sähköpostilla (ks. kohta 18), viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen, Teleyrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien, kun muutos tai päätös tuli voimaan.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus purkaa sopimus päättyväksi välittömästi siitä palvelusta, jota muutos koskee. Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa purkuoikeutta Teleyrityksen muuttaessa maksua, sopimusehtoa tai palvelua

- asiakkaan eduksi, tai
- jos kyseessä on vähäinen muutos, jolla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön, eikä muutos ole asiakkaan vahingoksi, tai
- jos kyseessä on muutos, joka johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, eikä muutos ole asiakkaan vahingoksi.

18 Ilmoitukset

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Teleyrityksellä on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja kolmannelta tahosta, jonka käytettäväksi asiakas on antanut liittymänsä. Teleyritys ilmoittaa tilaajalle palvelun käyttäjän maksulainilyönneistä ja muista mahdollisista sopimusrikkomuksista.

Ellei muusta ilmoitusosoitteesta ole kirjallisesti sovittu, Teleyritys lähettää ilmoitukset asiakkaalle tämän viimeksi Teleyritykselle ilmoittamaan laskutusosoitteeseen, tai jos asiakkaan kanssa on erikseen niin sovittu, sähköpostiosoitteeseen

19 Muut ehdot

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

- pääsopimus ja sen liitteet (kuten palvelukuvaukset),
- palvelun kirjalliset erityisehdot,
- nämä yleiset sopimusehdot.

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

20 Erimielisyydet

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne Teleyritystä vastaan joko Teleyrityksen tai oman kotipaikkansa käräjäoikeudessa. Teleyrityksen tulee nostaa kanne asiakasta vastaan asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Oikeuskäsittelyn ohella asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat suosituksia.

