

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot Yrityksille ja Yhteisöille

1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Asiakkaalla yritystä tai yhteisöä, joka tekee tai on tehnyt DNA:n kanssa sopimuksen palvelun käytöstä. Asiakkaalla tarkoitetaan myös sellaista kuluttaja-asiakasta joka hankkii palveluita pääasiassa elinkeinotoiminnan harjoittamista varten.

Käyttäjällä henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä eli Asiakas.

Sopimuksella asiakkaan ja DNA:n välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

Palvelulla DNA:n valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja.

Viestintäpalvelulla viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa DNA:n käytämässä viestintäverkossa. Lisä- ja sisältöpalvelut eivät ole viestintäpalveluita.

Lisäpalvelulla muun muassa esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelunsiirto- ja erilaisia paikannus- tai tallennuspalveluja sekä tietoturvapalveluja.

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

Viestintäverkolla toisiinsa liitetystä johtimista sekä laitteista muodostuvaa järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun. Viestintäverkoja ovat muun muassa kiinteät verkot ja matkaviestinverkot.

Liittymällä liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepääte laite kytketään DNA:n viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymä voi olla esimerkiksi laajakaistainen internetliittymä tai puhelinliittymä.

Puhelinliittymällä kiinteän puhelinverkon ja matkaviestinverkon liittymää. Puhelinliittymällä ei tarkoiteta esimerkiksi laajakaistaista internetliittymää.

Yleispalveluliittymällä yleispalveluyrityksen asiakkaan vakinaiseen toimipaikkaan toimittamaa liittymää, jolla voi soittaa hätäpuheluja, soittaa ja vastaanottaa koti- ja ulkomaan puheluja sekä muita tavanomaisia puhelinpalveluita ja joka mahdollistaa liikenne- ja viestintäministeriön määrittämän vähimmäistiedonsiirtonopeuden. Yleispalvelun eri osia voivat toteuttaa eri yleispalveluvelvolliset yritykset, ja palvelut voidaan toteuttaa useammalla liittymällä. Yleispalveluvelvollisella teleyrityksellä tarkoitetaan Viestintäviraston nimeämää yritystä, joka on velvollinen toimittamaan yleispalveluliittymän.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan DNA:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön Asiakkaalle tarjoamiin palveluihin. Lisäksi sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja.

2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

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. 2.3). Sopimus tulee voimaan, kun DNA on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun.

DNA:lla on oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

DNA:lla on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

DNA voi kieltäytyä tekemästä yleispalvelusopimusta vain, jos asiakas on asetettu syytteeseen tai viimeisen vuoden aikana tuomittu jonkin DNA:n liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä taikka asiakkaalla on jonkin teleyrityksen yleispalveluliittymän käytöstä aiheutuneita maksamattomia, erääntyneitä ja riidattomia velkoja.

2.3 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

DNA:lla on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä tai sopimussai- kana.

DNA ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. DNA:lla on oikeus periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen. Asiakas vastaa vakuuden pantinhuolto- ja realisointikustannuksista. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat ja viimeistään sopimuksen päättymisen jälkeen. Ennakkomaksu palautetaan viipymättä sopimuksen päättymisen jälkeen.

DNA:lla on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi oikeus asettaa sopimuksen solmimisen edellytykseksi käyttöraja.

3 PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitus ja toimitusaika

DNA tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja DNA sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. DNA toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana. Jos toimitusajasta ei ole sovittu, DNA toimittaa palvelun kohtuullisessa ajassa sopimuksen solmimisesta. DNA:lla 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. 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,
- DNA:n mahdollisesti edellyttämä ennakkomaksu tai vakuus on suoritettu DNA:lle
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- palvelussa käytettävät laitteet täyttävät viestintäverkkoon liitettävälaitteita ja sähköturvallisuutta koskevat määräykset ja että laitteet ovat toimintakunnossa,
- asiakas on varmistanut, ettei palvelussa käytettävistä laitteista tai ohjelmistoista aiheudu DNA:n verkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille häiriötä tai vahinkoa,
- palvelun toimittamisen edellyttämistä viranomaisluvista kustannuksineen.

Asiakas vastaa palvelun toimittamisen aiheuttamista lisäkustannuksista, joita saattaa syntyä esimerkiksi etäisen sijainnin, vaikean maaston tai muiden vastaavien syiden johdosta.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun DNA on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet. Asiakkaan on rek-lamoitava toimituksen mahdollisista puutteista kahdeksan päivän aikana toimituksesta.

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 DNA:lta hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys

DNA:lla on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista (jäljempänä Tunnistetiedot). Ne säilyvät DNA:n omistuksessa eikä asiakkaalla ole niihin oikeuksia sopimuksen päättyttyä, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu. Asiakkaan on säilytettävä saamiaan tunnisteita, kuten käyttäjätunnuksia ja salasanoja huolellisesti.

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot Yrityksille ja Yhteisöille

DNA:lla on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. DNA ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

DNA:lla 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.

Asiakkaalla on oikeus saada puhelinnumeronsa siirretyksi toiselle teleyritykselle viestintämarkkinalain mukaisesti. Muuta tunnistetta kuin puhelinnumeroa ei ole mahdollista siirtää sopimuskauden aikana, ellei toisin sovita.

4 PALVELUN KÄYTTÖ

4.1 Palvelun käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää DNA:n palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla DNA huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua sovitulla tavalla.

DNA:n palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat DNA:lle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. DNA myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimaantuloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimittettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä DNA:n tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovitun tarkoitukseen.

Asiakkaalla ei ole ilman DNA:n 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 DNA:n pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava taikka 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.

DNA ei vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailla. Tarkempia tietoja on saatavilla DNA:n verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä DNA:lle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on ylläpitävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Asiakas vastaa DNA:lle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai häiritsevissä tilanteissa DNA:lla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi DNA:lla 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 jälleennytyä DNA:n toimittamia palveluja, välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Palvelua ei saa myöskään käyttää automaattisia postitusjärjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö.

4.2 Vastuu palvelun käytöstä

DNA vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. DNA ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole DNA:n 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 DNA:n tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

DNA:lla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos DNA, 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 DNA:lla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja sekä vaatia asiakkaalta

korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. DNA ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas itse vastaa edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista.

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. 4.5) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virusorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet.

Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä DNA:n asiakaspalveluun.

DNA 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. Asiakas vastaa viestintäpalvelun luvattomasta käytöstä ja siitä aiheutuneista kustannuksista siihen päivään kun Asiakas tekee asiasta ilmoituksen DNA:n asiakaspalveluun.

Kun DNA on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä, DNA:lla on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi.

4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

DNA 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 yleisen viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katkealuuksia, 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 DNA ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kuuluvuusalueella (Katso palvelun virhe 5.2).

DNA:lla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. DNA voi optimoida verkon osia ja toimintoja alueen kokonaiskuuluvuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus voi vaihdella.

DNA:lla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkko-yhteyden ylikuormittumisen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks. 5.2). DNA saa tehdä palveluihinsa ja älykorttiin, esim. sim-tekniikkaan ja sen käyttöön vaikuttavista muutoksista, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. 11). Lisäksi DNA voi lähettää viestintäverkkojen avulla liittymän käyttöä helpottavia asetuksia asiakkaan päätelaitteeseen, jotka asiakas voi halutessaan asentaa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitettavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Puhelinverkossa toimiva DNA 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 luettavuus ja nopeus ei ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelin. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden (esimerkiksi VoIP-palvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa.

4.6 Viestintäverkon tietoturva

DNA vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturva-palveluista. DNA ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilme-

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot Yrityksille ja Yhteisöille

nevistä häiriöistä tai muista DNA:sta riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

DNA voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun tai verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaan vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. DNA mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. DNA tiedottaa tietoturvahista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuilleen 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 tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista DNA:n verkko, välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. Asiakas vastaa ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista.

5 PALVELUN VIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

5.1 Toimituksen viivästys ja asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen

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

Asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos DNA tai DNA:n käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttäneen ottaa 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.

Jos kertamaksullinen toimitus tai sen osa viivästyy DNA:n tuottamuksesta yli kaksi (2) viikkoa ja viivästyksistä on aiheutunut asiakkaalle kustannuksia, DNA asiakkaan vaatimuksesta maksaa viivästysmaksua, joka on 1 % myöhästyneen toimitusosan hinnasta jokaiselta täydeltä viivästyneeltä viikolta, kuitenkin yhteensä enintään kymmeneltä viikolta. Tasasuuruisiin kuukausittaisiin maksuihin maksettavan toimituksen maksuvelvollisuus alkaa toteutuneesta toimituspäivästä. Tällöin 1 %:n viivästysmaksu maksetaan edellä mainitulla tavalla kuukausimaksusta. Muita korvauksia ei viivästyksen johdosta makseta.

Korvausta ei makseta välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneistä voitoista taikka viestin lähettämisen tai vastaanottamisen viivästyksistä johtuvista vahingoista. Asiakkaalla ei ole oikeutta viivästysmaksuun, jos asiakkaalle on hänen suostumuksellaan toimitettu lisämaksutta vastaava palvelu tai laite viivästyksen ajaksi.

Viivästyksen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin, kun vahinko ylittää viivästyskorvauksen määrän.

5.2 Virhe, sen oikaisu ja hinnanalennus

Virhe

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu ei vastaa sovittua. Virhetilanteissa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, ja toissijaisesti palvelutason alittumisesta sovittua hyvitystä.

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

- Sen lisäksi mitä kohdassa 5.6 sanotaan, virheeseen 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 keskeytyksettömyyttä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii siten, kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirto- ja viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. 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. DNA ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä DNA:n viestintäverkossa.

DNA korjaa ne palvelussa, toimituksessa, toimitetussa laitteessa tai tehdyssä työssä olevat virheet, jotka johtuvat DNA:n vastuulla olevasta syystä, edellyttäen, että niistä on viipymättä reklamoitu DNA:lle. DNA vastaa korjauskuiluista, muita korvauksia ei makseta.

DNA:lla ei ole virheen korjausvelvollisuutta, mikäli virhe on aiheutunut DNA:sta riippumattomasta syystä, kuten palvelun virheellisestä käytöstä, puutteellisesta huollosta, asiakkaan toimintaympäristön puutteista, sähköverkon vioista, laitehäiriöistä taikka huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä palvelun käyttöä tai huoltoa koskevien ohjeiden taikka palvelun ympäristövaatimusten noudattamisesta tai palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, teleyhteyksistä, ohjelmistoista tai määräyksistä taikka muun kuin DNA:n tekemästä muutoksesta, korjauksesta, liittämisestä tai käyttämästä tarvikkeesta tai muusta kolmannen osapuolen toiminnasta.

DNA:n toimittamat ja kiinteästi asentamat laitteet korjataan asiakkaan luona. Muut laitteet asiakas tuo DNA:lle korjattavaksi. Korjaamisen sijasta DNA:lla on oikeus vaihtaa tai päivittää toimitukseen kuuluva palvelu, laite tai ohjelmisto toiminnallisesti vastaavaan, jos korjaamisesta aiheutuisi DNA:lle kohtuuttomia kustannuksia. Asiakkaan tulee maksaa laitteen tai palvelun parannusta taikka käyttöön pidennystä vastaava kohtuullinen korvaus DNA:lle.

Asiakkaan on korvattava sopimusrikkomuksestaan johtuva DNA:lle aiheutunut vahinko tai muu taloudellinen menetys. Jos palvelussa käytetty laitteisto tai ohjelmisto on aiheuttanut häiriötä viestintäverkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille, myös näille aiheutunut vahinko ja vikojen etsimisestä aiheutuneet kustannukset on korvattava.

5.3 Vahingonkorvaus virheestä ja toimet vahingon rajoittamiseksi

DNA korvaa asiakkaalle tämän osoittamat palvelun virheestä aiheutuneet välittömät vahingot, mikäli kun vahingot ylittävät palvelutason alittumisesta sovitut palveluhyvitykset. Korvauksen enimmäismäärä on palvelusta tai laitteesta perittävä maksu virhettä vastaavalta osalta. Välillisistä vahingoista kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat DNA:n tahallisesta toiminnasta tai törkeästä huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. 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 vastuulla olevista toimista.

DNA ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole DNA:n alihankkijasta tai DNA ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä DNA:lle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästyksen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen.

5.5 Ylivoimainen este

DNA vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota DNA ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on DNA:sta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkäus, tulipalo, luonnonmullistus, energialakelun keskeytys, lainsäädännön tai viranomaismääräys tai -päättös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Asiakas vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomaismääräys tai -päättös.

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot Yrityksille ja Yhteisöille

5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

DNA 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. DNA 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.

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.

DNA:n oikeus

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

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntynyttä laskua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. asiakas ei ole maksanut lisä- tai sisälöppöpalvelujen erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; 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.

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

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

7 YLLÄPITO JA HUOLTO

DNA huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu palvelu on asiakkaan käytettävissä. DNA vastaa viestintäverkkonsa ja tarjoamistaan palveluista. Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. DNA huolehtii vikatapausten korjaamisesta työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman DNA:n 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 DNA:lle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön.

DNA päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista, laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen, sen mukaan mitä maksukaudesta on sovittu. DNA voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen DNA:n tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen DNA:n tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista.

DNA:lla 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, asiakkaan vastuulla olevasta syystä. Taikka jos sulkeminen on johtunut DNA:n velvollisuudesta sulkea palvelu.

Ulkomailta käytetyt palvelut (kuten puhelut, teksti- ja multimediatelevisiointi, muu tiedonsiirto) veloitetaan DNA:n voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Lisätietoja on saatavilla DNA:n verkkosivuilta.

DNA:lla 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. DNA:lla on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai DNA:n velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylittymiseen liittymän käytön rajoittamisen poistamisesta ei peritä maksua. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. DNA:lla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

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

8.3 Laskutus

Laskut on suoritettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. Viivästyneestä maksusta DNA:lla on oikeus periä viivästyskorkeita korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehoitusmaksu. Lisäksi DNA:lla on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

DNA voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta DNA voi periä maksun.

Sovitun käyttörajan ylittyessä tai maksujen kertyessä laskutuskauden kuluessa poikkeuksellisen paljon, DNA voi lähettää asiakkaalle ilmoituksen kertyneestä laskusta tai jos asiakkaan kanssa on sovittu, lähettää laskun ilmoitetusta laskutusajankohdasta poikkeavasti.

DNA lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä DNA:lle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksutavat ja niiden kustannukset ilmoitetaan hinnastossa.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen, DNA:lla on oikeus päättää saataviensa kohdistamisesta osasuoritukseen.

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

9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen

DNA voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät DNA:n verkkosivuilta.

DNA:lla on oikeus lähettää asiakkaalle suoramarkkinointiviestejä sähköisessä muodossa, kuten sähköpostina tai tekstiviesteinä. Asiakkaalla on oikeus kieltää DNAtä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin.

DNA voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarpeisiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaittee-

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot Yrityksille ja Yhteisöille

seen 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.

DNA:lla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä, kuten myyntipuhelut. DNA 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 tilaajaluetteloissa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko DNA:n 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 DNA:n tuottamuksesta, DNA valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

9.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas voi estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelut on siirretty puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen.

Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä ja tiedonsiirtoon (kuten wap ja multimediatestit) perustuvissa lähetyksissä sekä ukomaanliikenteessä.

10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman DNA:n kirjallista etukäteistä suostumusta.

DNA:lla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä DNA tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat DNA:n 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

DNA:lla on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja sopimuskauden aikana.

DNA:lla on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi, jos muutos johtuu:

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

Lisäksi DNA:lla on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttuessa.

DNA:lla on oikeus muuttaa palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovitun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

DNA:lla 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 DNA:sta 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

DNA ilmoittaa asiakkaalle hänen vahingoksi tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, DNA:lla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaan eduksi tehdyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista DNA ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, oikeus irtisanoa päättyväksi sen palvelun sopimus, 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 tai muuten merkitykseltään vähäinen, tai jos muutos johtuu viranomaisen päätöksestä.

DNA:lla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. DNA:lla on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Palvelun teknisessä toteutuksessa tehtävistä olennaisista muutoksista, joilla DNA tietää voivan olla vaikutusta asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen käyttöön, DNA ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa etukäteen. Jos ne edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin ja ohjelmistoihin, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

12.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi tai sopimuksessa mainitun määräajan. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kuukauden irtisanomisajalla kirjallisesti.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden.

DNA:lla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Palvelun lopettaminen ks. 12.4.

12.2 Purkaminen

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

DNA saa purkaa puhelinliittymän sopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

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

DNA saa purkaa sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6.1) tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa;

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot Yrityksille ja Yhteisöille

- asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskujaan, on todettu maksukyvyttömyksi, tai hän maksaa DNA:n vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja DNA 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.

DNA:n tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava DNA:n omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut DNA:lta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa 12.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu DNA:n antamien ohjeiden mukaisesti.

DNA palauttaa asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. DNA ei palauta käyttämättä jäävää puheai-kaetua eikä niin sanottua pakettihinnoiteltuja, jo maksettuja maksuja. Sopimuksen päättyessä DNA:lla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen

DNA:lla on oikeus muuttaa jatkuvaluonteisia palveluja tai painavasta syystä lopettaa palvelun tuottaminen kokonaan. DNA pyrkii siihen, että asiakkaalle aiheutuu tästä mahdollisimman vähän haittaa. DNA ei vastaa muutoksesta tai lopettamisesta asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista. DNA pyrkii ilmoittamaan palvelun lakkauttamisesta kaksi (2) kuukautta etukäteen. Maksuttomien asiakkaan ohjelmoitavissa olevien lisäarvopalvelujen lakkauttamisesta DNA:lla ei ole velvollisuutta ilmoittaa muutoin kuin ylläpitämällä ajantasaista palveluvalikoimaluetteloa.

13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että DNA:lla on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen DNA:n tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

DNA lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen tai laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen tai matkaviestinliittymännumeroon. DNA:n postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymännumeroon lähettämistä seuraavana päivänä. DNA ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulaininlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

DNA:n yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

14 MUUT EHDOT

14.1 Immateriaalioikeuden loukkaus

DNA vastaa siitä, että sen toimittamat palvelut eivät sopimusta solmitessa loukkaa kolmannen osapuolen Suomessa voimassa olevaa immateriaalioikeutta. Immateriaalioikeudella tarkoitetaan muun muassa patentti-, tavaramerkki- ja tekijänoikeutta. DNA 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 osapuolen toimittaman tai asiakkaan itse tuottaman tuotteen tai palvelun kanssa, taikka jos palvelua käytetään vastoin DNA:n antamia ohjeita.

14.2 Palvelun kautta tullut aineisto

DNA ei vastaa palvelun kautta asiakkaan hankkimasta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta taikka siitä, onko asiakkaalla oikeutta käyttää mainittua aineistoa. DNA ei vastaa siitä, että kolmas osapuoli on

hankkinut omaan käyttöönsä asiakkaan palvelussa käyttämää aineistoa. Asiakas vastaa siitä, että hän ei toimita eikä välitä tai aseta muiden saataville kolmannen oikeutta loukkaavaa taikka lain tai hyvän tavan vastaista aineistoa. DNA:lla on oikeus poistaa asiakasta kuulematta tällainen aineisto palvelusta tai estää sen käyttö tai saanti välittömästi. Palvelun avulla tai sen kautta käydyin viestinnän sisältö ei ole DNA:n vastuulla miltään osin.

14.3 Salassapito, oikeuksien hyödyntäminen

Sopimuksen yhteydessä osapuolet voivat saada toisiltaan kaupallisia tai teknisiä tietoja, jotka kuuluvat toisen liikesalaisuuden piiriin tai joihin tällä on jokin immateriaalioikeus. DNA:n liikesalaisuuksiin kuuluvat kaikki sopimusta tai tarjousasiakirjoihin sekä palveluihin liittyvät kehitysaineistot, sovellukset ja lopputulokset. Asiakkaalla ei ole ilman DNA:n kirjallista suostumusta oikeutta käyttää saamaansa tietoa hyväkseen omassa tai oman etupiirinsä liike- tai missään muussakaan toiminnassa. Etupiiriin luetaan asiakkaan kanssa samaan konserniin kuuluvat yhtiöt ja sen päättäentäelmiin kuuluvat henkilöt läheiseen ja läheisyhtiöineen. Asiakas ei saa paljastaa saamiaan tietoja eikä luovuttaa niitä ulkopuolisille. Vain sopimuksen täyttämiseksi tarpeellinen tiedon käyttäminen on sallittua. Ehtoa on noudatettava myös sopimuksen päätyttyä.

DNA:lla on oikeus käyttää sopimussuhteessa kertyvää tietoliikennealan tietotaitoa liiketoiminnassaan vapaasti, esimerkiksi palvelujen kehitystyössä.

14.4 Sopimuksen sisältö ja soveltamisjärjestys

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

Sopimusta koskevat erimielisyydet käsitellään Helsingin Käräjäoikeudessa.

16 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 1.7.2011 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 1.7.2009 voimaan tulleet DNA:n matkaviestinpalveluiden yleiset toimitusehdot ja DNA:n kiinteän verkon palveluiden yleiset sopimusehdot yrityksille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin 1.7.2011 alkaen. Toimitusehdot ovat saatavissa DNA:lta sähköisesti maksutta.