

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille

Nämä ovat Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry:n suosittelemat ja Kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa neuvotellut sopimusehdot.

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

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

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

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

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

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

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

Vastuu käytöstä ja maksuista

Teleyritys vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Asiakkaana vastaat liittymäsi käytöstä ja maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Huomaathan, että viestintäpalveluita voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti). Suojaa liittymäsi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. pin-koodi), jos se on teknisesti mahdollista. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä (katso kohdat 4.2. ja 4.3).

Käyttö ulkomailla ja Suomen raja-alueella

Käytä puhelinta tai tietokonetta harkiten ulkomailla, koska puhelut, tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediatelevisioiden osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen käyttöä ulkomailla välttyäksesi ikäviltoja yllytyksiltä (ks. 8.1). Matkapuhelimen ja liikkuvan laajakaistan osalta valtakunnan raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti käyttämäsi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta (ks. 4.6).

Tietoturva

Teleyritys vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Muilta osin palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuun- ja korvauskysymyksiin (ks.4.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla teleyritykseltä.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia palveluita, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka palvelussa ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista (ks. 4.4, 5.2, 5.7 ja 7). Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä teleyrityksellä on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla (ks. 11.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi (ks. 11.2).

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimitse, internetissä, sähköpostilla tai muulla asiakasviestinnällä. Yhteyshenkilöt löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Aineiston palautus

Käyttöoikeuden päättyessä sinun on teleyrityksen pyynnöstä palautettava tai hävitettävä hallussasi oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot kuten esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot (ks. 4.1).

1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

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

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

Teleyrityksellä DNA Oy:tä.

Sopimuksella asiakkaan ja teleyrityksen välistä sopimusta palvelusta tai palvelukonaisuudesta.

Palvelulla teleyrityksen valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja.

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

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

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

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

Liittymällä liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepäälaite kytketään teleyrityksen viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymä voi olla esimerkiksi laajakaistan internettiin tai puhelinliittymä.

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

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

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

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 teleyritys on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. Teleyritys ilmoittaa viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausvahvistuksessa, milloin sopimus tulee voimaan ja tarvittaessa miten sopimuksen voimaantulosta ilmoitetaan asiakkaalle.

Teleyritys ja asiakas voivat ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta sopia kohtuullisesta käyttörajasta. Teleyrityksellä on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Teleyrityksellä on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

Yleispalveluvollinen teleyritys voi kieltäytyä tekemästä yleispalvelusopimusta vain, jos asiakas on asetettu syytteeseen tai viimeisen vuoden aikana tuomittu jonkin teleyrityksen 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

Teleyrityksellä on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Näitä ovat esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanteet, joissa asiakas on velkaa jollekin teleyritykselle tai joissa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi, tai jos asiakas ei ilmoita osoitettuaan. Teleyritys voi kuitenkin vaatia koh-

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille

tuullista vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi.

Teleyritys ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Teleyrityksellä on oikeus periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorokoineen ja perimis-kuluineen. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisoitukustannuksista. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat ja viimeistään sopimuksen päättymisen jäl-keen. Ennakkomaksu palautetaan viipymättä sopimuksen päättymisen jälkeen.

Asiakas ja teleyritys voivat sopia kohtuullisen käyttörajan asettamisesta puhelinihty-mälle. Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle käyttörajan ylittymisestä tapahtuvasta käytön rajoittamisesta etukäteen esimerkiksi soittamalla tai tekstiviestillä. Samalla teleyri-tyksen on annettava ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen käyttörajan ylittyessä teleyrityksellä on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä. Vapautukseen palvelun käytön rajoituksista asiakkaan tulee maksaa teleyrityksen il-moittama osuus palvelusta kertyneistä maksuista. Käyttörajapalvelu ja sen muutos on maksuton mutta sen poistamisesta teleyritys voi periä hinnaston mukaisen maksun. Käyttörajasta sopiminen on teleyrityskohtaista.

Käyttörajan lisäksi teleyritys voi tarjota maksua vastaan saldorajoituspalveluita. Saldo-rajan ylittyessä liittymän käyttö estetään tai liittymän käyttöä rajoitetaan..

3 PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitus ja toimitusaika

Teleyritys tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja teleyritys sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitus-ajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimi-tusaikana. Teleyrityksellä on velvollisuus toimittaa yleispalveluliittymä kohtuullisessa ajassa.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia lait-teiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edel-lytyksistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

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

Teleyritys ja asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Palvelun lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun asiakkaan kanssa erikseen sovittun määrän.

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

3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja asennuksesta sekä sisäjohto-verkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Jos toimitukseen sisältyy ohjel-mistotoimituksia, 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 teleyritykseltä hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyt, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyy

Teleyrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnistuksista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnistuksista.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teleyritys ilmoit-taa tunnistaiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Teleyrityksellä on oikeus antaa tunnisteen kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteesiin sopimuksen päätyttyä.

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

4 PALVELUN KÄYTTÖ

4.1 Palvelun käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää teleyrityksen palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimus-ehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Teleyritys huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluis-taan siten, että asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua sovitulla tavalla.

Teleyrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat teleyri-tykselle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. Teleyritys myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mu-kaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekieli-siin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksiin 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 ilman teleyrityksen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oi-keutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päätt-yessä asiakkaan on teleyrityksen pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdolli-esti valmistetut kopiot. Tällaisia luovutettuja materiaaleja ovat esimerkiksi ohjelmis-tot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot.

Teleyritys ei vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailla. Tarkempia tietoja on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimer-iksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä teleyritykselle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta ver-kon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai teleyrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle synty-neistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa teleyrityksellä on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus rajoittaa liikennettä viestintä-verkoissaan, keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä, joihin on mahdollisuus välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimi-vuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimin-tansa osana. Asiakas ei saa jälleenmyydä teleyrityksen toimittamia palveluja, välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkko-jen välillä. Ellei teleyrityksen kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu, asiakas ei saa käyttää palvelujen yhteydessä eikä asentaa verkkoon palvelimia, joihin on mahdollisuus ottaa verkon kautta muualta yhteyksiä. Palvelua ei saa myöskään käyttää automaati-sia postitusjärjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö.

4.2 Vastuu palvelun käytöstä

Teleyritys vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukai-sesti. Teleyritys ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole teleyrityksen 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 teleyrityksen tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisvien määräyksiä.

Teleyrityksellä on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos teleyri-tys, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineis-toa jollekin tai sitä on muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja sekä vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys 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 virusTORJUNTA- ja palomuuriohjelmis-ton hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Teleyritys antaa perustietoa ja opastusta palve-lunsa liittyvästä tietoturvasta.

Asiakkaan tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luot-tokortti), koska palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Erityistä huolellisuutta asiakkaalta edellytetään liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan tulee huolehtia, että älykortit (esim. sim- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilta (esim. käyt-täjätunnus, salasana, pin-koodi, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteen pysyvät vain hänen omassa tietonaan. Jos päätelaite, tunnisteta tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakas-palveluun.

Teleyritys vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavilla olosta asiak-kaalle. 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 hen-kiö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman asiakkaan suostumusta. Vaikka asiakas lähtökohtaisesti vastaa palvelun käytöstä,

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille

hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun teleyritys on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus asiakaspalveluun puhelimitse sen aukioloaikana tai puhelimitse ympäri vuorokauden katoamisilmoitusnumerona, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. Teleyrityksellä on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Teleyritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.

4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

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

4.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita, paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Kuuluvuuteen ja palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmastolosuhteet, 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 teleyritys ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kuuluvuusalueella (Katso palvelun virhe 5.2).

Teleyrityksellä on oikeus päättää verkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuumitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Teleyritys voi optimoida verkon osia ja toimintoja alueen kokonaiskuuluvuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus voi vaihdella. Jos kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään asiakkaan kotipaikassa, teleyritys ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille. Asiakkaalla oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos muutos heikentää vähäistä suuremmassa määrin ja pysyvästi palvelun toimivuutta asiakkaan kotipaikassa.

Teleyrityksellä on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittumisen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks. 5.2). Teleyritys saa tehdä palveluihinsa ja älykorttiin, esim. sim-tekniikkaan ja sen käyttöön vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimukseen keskeiseen sisältöön (ks. 11). Lisäksi teleyritys voi lähettää viestintäverkkojen avulla liittyvän käyttöä helpottavia asetuksia asiakkaan päätelaitteeseen, jotka asiakas voi halutessaan asentaa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitetavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Puhelinverkossa toimiva teleyritys 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 luetettavuus 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

Teleyritys vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Teleyritys ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista teleyrityksestä riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Teleyritys voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkauksen 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. Teleyritys mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Teleyritys tiedottaa tietoturvahista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulee valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista teleyrityksen verkko, välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkoierailuinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytöstä raja-alueilla. Asiakas vastaa ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta teleyrityksen ohjeita.

5 PALVELUN VIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

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

Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, jonka määrä kuitakin alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärästä säädetään viestintämarkkinalaissa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos teleyritys tai teleyrityksen käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

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

5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

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

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Sen lisäksi mitä kohdassa 5.7 sanotaan, virheenä ei pidetä

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

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

Oikaisu

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

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

Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa virheilmoituksesta. Viestintäpalvelun keskeytystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä kuitakin alkavalta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä määritellään viestintämarkkinalaissa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Teleyritys korvaa asiakkaalle tämän osoittamat palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Väällisistä vahingoista kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat teleyrityksen huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta väällisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä.

Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai uhatessa ryhdyttävä sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas ei ryhdy kohtuullisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, hän kärsii vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista.

Teleyritys ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai niiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole teleyrityksen alihankkijasta tai teleyritys ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästyminen

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille

asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja asiakkaan asiantuntemus.

Asiakas saa vedota viivästyksen tai virheeseen myös myöhemmin, jos teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti tai viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa

Laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan.

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

5.6 Ylivoimainen este

Teleyritys vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota teleyritys ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on teleyrityksestä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisia sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, lainsäännös 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, veloitteen 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.

5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Teleyritys 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. Teleyritys tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän asiakasta haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on mahdollista. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa.

Jos liittymän käyttö on edellä mainitun syyn takia ollut keskeytettynä vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, teleyritys hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmioista tai muusta ylivoimaisesta syystä. Teleyrityksen on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN

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

Asiakkaan oikeus

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

Teleyrityksen velvollisuus

Teleyrityksellä on velvollisuus pyynnöstä sulkea liittymä tai estää puhelimen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu tai kadonnut.

Teleyrityksen oikeus

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

- asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä laskua kahden (2) viikon kuluessa maksuehdotuksen lähettamisestä,
- asiakas ei ole maksanut lisä- tai sisältöpalvelujen erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksuehdotuksen lähettamisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö suljetaan tai sitä rajoitetaan,
- asiakas on ylittänyt sovitun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa
- asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
- poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
- asiakas on asetettu konkurssiin, tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
- asiakas on asetettu syytteen liittyä hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
- asiakas ei kehoituksesta huolimatta nouda muita sopimusehtoja.

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

Teleyritys ei sulje liittymää maksulainlyönnin johdosta, jos

- kyseisen puhelinliittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin teleyritys voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen käyttöä tai estää niiden käytön,
- asiakas osoittaa maksun lainlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan (1) kuukauden kuluessa maksuehdotuksen lähettamisestä, tai
- asiakas on tehnyt laskusta perustellun kirjallisen laskuhaustuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikaana.

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 teleyrityksen velvollisuudesta.

7 YLLÄPITO JA HUOLTO

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

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman teleyrityksen suostumusta muuttaa, korjata tai luovuttaa palvelua tai liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja telepätelaitteista ja muista laitteistaan, ellei toisin ole sovittu.

8 MAKSUT

8.1 Hinnasto ja perittävät maksut

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

Teleyritys päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskaudesta sekä laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen, sen mukaan mitä maksukaudesta on sovittu.

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

Teleyrityksellä 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 tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä. Puhelinliittymän käyttöä voidaan rajoittaa velvollisuudesta sulkea palvelu.

Ulkomailla käytetyt palvelut (kuten puhelut, teksti- ja multimediaviestit, muu tiedonsiirto) veloitetaan teleyrityksen voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Lisätietoja on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamista koskevien ehtojen mukaisesti (ks. 11).

8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnusteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Teleyrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylittymiseen liittyvän käytön rajoittamisen poistamisesta ei peritä maksua. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. Teleyrityksellä 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. Laskuhaustus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. Viivästyneistä maksusta teleyrityksellä on oikeus periä viivästyksorkoa korkolain mukaisesti ja maksuehdotuksesta hinnaston mukainen maksuehdotusmaksu. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus periä viivästyneistä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

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

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille

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

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

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

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

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

9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen

Teleyritys 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 teleyrityksen verkkosivuilta.

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

Teleyritys voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten sekä markkinoitintarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot, kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Teleyrityksellä on oikeus tallentaa asiakaspuheluja tai muu viestintä, kuten myyntipuhelut. Teleyritys käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

9.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

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

Jos hakemistopalvelun tai painetun luettelon tiedoissa oleva virhe johtuu teleyrityksen tuottamuksesta, teleyritys 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 puhelukohteisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelu 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 ulkomaanliikenteessä.

10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

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

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

Sopimukseen perustuvat teleyrityksen 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

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

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

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

Teleyritys voi tehdä muutoksen siihen sopimukseen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Lisäksi teleyrityksellä on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

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

Teleyrityksellä 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 teleyrityksestä 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

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

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättyväksi välittömästi siitä palvelusta, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

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

12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

12.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisajalla suullisesti tai kirjallisesti. Teleyritys lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla.

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

Teleyrityksellä 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 teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopiausrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

DNA Oy:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille

Teleyritys 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.

Teleyritys saa purkaa muuta palvelua kuin puhelinliittymää koskevan 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;
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa teleyrityksen vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- viranomaisen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja teleyritys 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.

Teleyrityksen tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava teleyrityksen omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä teleyritykselle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut teleyritykseltä laitteen, laitepalvelun irtisanomisen ja sen laskituksen päättymisen edellyttää kohdassa 12.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Teleyritys palauttaa asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. Teleyritys ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaetua eikä niin sanottuja pakettihinnoiteltuja, jo maksettuja maksuja. Sopimuksen päättyessä teleyrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen

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

13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että teleyrityksellä 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 teleyrityksen tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

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

Teleyrityksen yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

14 MUUT EHDOT

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

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

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

15 ERIMIELISYYDET

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

16 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 6.4.2011 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 1.7.2009 voimaan tulleet DNA:n matkaviestinpalveluiden yleiset toimitusehdot ja DNA:n kiinteän verkon palveluiden yleiset sopimusehdot kuluttajille. Lisäksi nämä ehdot korvaavat 1.4.2005 voimaan tulleet Welho palveluiden yleiset toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille ja 1.3.2007 voimaan tulleet Welho laajakaistapalveluiden yleiset toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin 1.6.2011 alkaen. Toimitusehdot ovat saatavissa teleyritykseltä maksutta.