

DNA TV- JA VIIHDEPALVELUIDEN ERITYISEHDOT

Yleistä

Näitä erityisehtoja sovelletaan DNA Oyj:n tai sen konserniyhtiön (jäljempänä DNA) tarjoamien DNA TV -liittymän, kanavapakettien tai muiden TV- ja sisältöpalveluiden tai niiden osien tilaamiseen ja käyttöön Suomessa.

Sopimuksen tekemiseen, voimaantuloon ja mahdolliseen ennakkomaksuun tai vakuuteen sovelletaan DNA:n kuluttaja-asiakkaiden yleisten ehtojen kohtaa 2.

Erityisehtojen käsitteet

Asiakas

Kuluttaja-asiakas, joka tilaa DNA TV -liittymä ja/tai DNA TV -palveluita ja/ tai laitteita muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Laite

Suoraan tai välillisesti palveluiden käyttöön liittyvät laitteet, jotka DNA tai DNA:n edustaja kulloinkin myy tai vuokraa asiakkaalle, kuten digisovitin, televisio tai muu näyttölaite, modeemi tai muu telepääteläite, antenni, välilyhdöt, kortinlukija, ohjelmakortti jne.

Maksullinen lisäpalvelu

Maksullisia lisäpalveluita ovat Peruspalvelun päälle tilattavissa olevat maksu-tv-kanavat ja -paketit, vuokraelokuvat, ohjelmakirjastot sekä muut vastaavat lisäpalvelut, joista asiakasta veloitetaan erikseen kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Ohjelmakanava

Ohjelmakanavalla tarkoitetaan Verkossa välitettävää tv-kanavaa tai siihen rinnastettavissa olevaa muuta ohjelmavirtaa.

Ohjelmakortti

DNA:n toimittama maksullisten televisiokanavien katseluun tarkoitettu fyysinen älykortti/ohjelmakortti, joka asennetaan digiboksiin, kortinlukijaan tai muuhun yhteensopivaan laitteeseen. Esim. DNA TV-kortti.

Palvelut

DNA:n asiakkaalle kulloinkin tarjoamat ja asiakkaan kulloinkin DNA:lta tilaamat sisältö- ja muut palvelut.

Peruspalvelu

DNA:n kulloinkin määrittelemät vapaat televisiokanavat, muu mahdollinen sisältö ja toiminnallisuus ja EPG-data. Palvelu ei sisällä laitteita. Asiakkaalla tulee olla laitteet palveluiden tilaamiseen ja käyttöön ellei toisin sovita.

Sisältöpalvelu

Sisältöpalveluilla tarkoitetaan DNA:n asiakkailleen tarjoamaa ohjelmien, kanavien, kanavapakettien, vuokraelokuvien, ohjelmakirjastojen ja muiden sisältöpalveluiden tarjolla pitoa DNA:n tai muun toimijan hallinnoimassa verkossa. DNA:n tarjoama sisältöpalvelu voi muodostua esimerkiksi yksittäisestä ohjelmasta, kanavasta, kanavapaketista tai muusta vastaavasta. Sisältöpalveluun kuuluvat myös ohjelman tekstitys, metatiedot, ohjelman, kanavan ja kanavapaketin salausta ja sen purkaminen ohjelmakortilla tai muulla salausjärjestelmällä sekä ne tietoyhteiskunnan palvelut, jotka eivät muodostu kokonaan tai osittain signaalien siirtämisestä verkossa. Sisältöpalvelut on tarkoitettu vain kuluttaja-asiakkaille, ellei DNA ole toisin määritellyt.

Sopimus

Asiakkaan ja DNA:n välinen sopimus, jossa yksilöidään asiakkaan tilaamat palvelut ja johon sovelletaan DNA Oyj:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille, näitä erityisehtoja sekä muita soveltuvia erityisehtoja.

Sovellukset

Laitteelle mahdollisesti esiasennetut sovellukset tai asiakkaan lataamat sovellukset sovelluskaupasta (esim. Netflix)

Verkko

Verkolla tarkoitetaan näissä ehdoissa verkkoa, jossa DNA kulloinkin tarjoaa palveluita, esimerkiksi kaapeli- (DVB-C), antenni- (DVB-T/T2) ja tietoliikenneverkot. Verkko voidaan myös toteuttaa erilaisia tiedonsiirtotapoja käyttäen tai verkko voi olla muun kuin DNA:n hallinnoima ja/tai omistama.

1. Palvelun kuvaus

DNA TV -liittymän palvelukuvaus

DNA TV -liittymä muodostuu DNA:n, ohjelmayhtiöiden tai muiden kolmansien osapuolien tuottamista tai koostamista sisältöpalveluista, jotka voivat olla yksittäin tarjottavia ohjelmia, laajempia ohjelmakirjastoja tai muita sisältöjä, kuten videovuokraus, tai sisältöihin liittyviä muita palveluja, kuten DNA TV -sovellus, joka mahdollistaa esimerkiksi ohjelmien tallentamisen ja katsomisen eri laitteilla. Palvelu koostuu peruspalvelusta sekä maksullisista lisäpalveluista, kuten kanavapaketeista ja ohjelmakirjastoista, josta peritään erillinen hinta.

Tarvittaessa, asiakkaan kanssa erikseen sovittaessa, palvelu voi sisältää kulloinkin DNA:n valikoimissa olevan digisovittimen tai muun päätelaitteen, laajakaista- tai puhelinliittymän, ohjelmakortin tai muita palveluja. Palvelusta perittävä hinta on riippuvainen asiakkaan valitsemista maksuttomista ja lisämaksullisista palveluista, jotka voivat olla sisältöpalveluja, laitteita, liittyviä tai muita palveluja.

Sisältöpalvelut

1. DNA:n sisältöpalvelut

Sisältöpalvelut muodostuvat ohjelmayhtiöiden tai muiden kolmansien osapuolien tuottamista ja koostamista ohjelmakanavista, joita DNA välittää asiakkailleen joko yksittäin toimitettuina tai laajempina ohjelmakanavapaketteina, ohjelmakirjastoina tai niiden yhdistelmiä. Palvelu koostuu maksuttomista televisioverkon peruspalveluista sekä maksullisista lisäpalveluista. Palvelun ja sen edellä mainittujen eri osien saatavuus on maantieteellisesti rajoitettu. Asiakas voi tarkistaa saatavuuden DNA Asiakaspalvelusta tai verkko-osoitteessa www.dna.fi

2. Kolmannen osapuolen sisältöpalvelut

Asiakas voi ostaa ja käyttää lisäksi sellaisia kolmannen osapuolen tarjoamia maksullisia palveluja, joissa asiakassuhde syntyy myös asiakkaan ja kolmannen osapuolen välille (esim. maksullinen videovuokraus).

3. Sovellusten kautta asiakkaan lataamat sisältöpalvelut

Laitteelle esiasennetut tai asiakkaan itsensä sovelluskaupasta lataamat sovellukset sisältävät kolmansien osapuolien tuottamaa (maksullista tai maksutonta) sisältöä. Sovellusten käyttö tapahtuu asiakkaan vastuulla ja kyseisen kolmannen osapuolen määrittämillä ehdoilla. Palvelua koskeva asiakassuhde muodostuu asiakkaan ja kolmannen osapuolen välille ja asiakas maksaa maksulliset sisällöt kolmannen osapuolen määrittämillä maksutavoilla.

Kaikkien sisältöpalveluiden osalta DNA ei vastaa kolmansien osapuolien sisältöpalveluista, sovelluksista, niiden sisällöstä tai kuvaohjelmalmalin mukaisesta luokittelusta, eikä DNA:lla ole mitään kontrollia eikä välttämättä mitään näkyvyyttä asiakkaan sovelluksia koskeviin palveluihin, tilauksiin tai näitä koskeviin maksuihin.

Palvelun toimimisen teknisenä edellytyksenä on laajakaistamodeemi tai -reititin ja laajakaistaliittymä, jonka todellinen latausnopeus normaalkuvanlaatu varten on vähintään 10 Mbit/s. Teräväpiirtokuva katseltaessa laajakaistan todellinen latausnopeus tulisi olla vähintään 20 Mbit/s ja nopeuden vaihteluvälin tasainen. Palvelun käyttö hitaammalla yhteydellä voi aiheuttaa palvelusta riippumattomasti kuvan pätkimistä ja ohjelman keskeytymistä. Laajakaistaliittymän muu yhtäaikainen käyttö DNA TV -liittymän joidenkin osien kanssa voi heikentää palvelun käytettävyyttä tai estää palvelun toimivuuden. Osa DNA TV -liittymän ominaisuuksista edellyttää lisäksi HDMI-liitännällä varustettua televisiota, palveluun tarvittavaa digisovvitinta ja joissakin tapauksissa ohjelmakorttia. Jos palvelun ominaisuuden käyttäminen edellyttää digiboksia, on digiboksin oltava DNA:n hyväksymä tai Antenna Ready tai Cable Ready-hyväksytty laite ja kytketty DNA:n DVB-C-kaapeli verkkoon tai sellaiseen antenniverkkoon, jonka kautta DNA tarjoaa sisältöpalveluja. Sen lisäksi joissakin tapauksissa DNA:n tarjoamilla digibokseilla riittää, että digiboksi on kytketty riittävän nopeaan laajakaistayhteyteen. Palvelu ei välttämättä toimi toisen operaattorin tai toimijan DVB-T tai DVB-C-laitteella tai tekniikalla. Mikäli Palvelu vaatii ohjelmakorttia, se toimii ainoastaan DNA:n hyväksymällä ohjelmakortilla. Asiakas vastaa yksin asianmukaisen television ja tarvittavien liittymien ja laitteiden hankinnasta, jollei niiden tarjoamisesta ole sovittu asiakkaan kanssa erikseen. DNA ei vastaa muun operaattorin toimittaman internet-yhteyden toimivuudesta, laitteista tai verkosta, tai näiden vaikutuksesta palvelun laatuun käytettäessä DNA TV -liittymää. Palvelun ja sen edellä mainittujen eri osien saatavuus on maantieteellisesti rajoitettu. Asiakas voi tarkistaa saatavuuden DNA Asiakaspalvelusta tai verkko-osoitteessa www.dna.fi

DNA kehittää jatkuvasti DNA TV -liittymää ja sisältöpalveluita. Osana palvelun kehittämistä DNA kokeilee ja testaa erilaisia ominaisuuksia. Nämä beta-vaiheessa olevat ominaisuudet voivat olla määräaikaista, eivätkä ne siten välttämättä jatku aina asiakkaan tekemän sopimuksen loppuun saakka. Palvelussa olevat mahdolliset yksittäiset beta-ominaisuudet eivät sisälly tähän DNA TV -liittymän palvelukuvaukseen mukaiseen palveluun ja ne eivät lähtökohtaisesti sisälly DNA TV -liittymän perusmaksuun, vaikka beta-ominaisuudet voivat olla myös maksuttomia.

2. Palvelun toiminnallisuus

DNA tuottaa palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla ja palveluiden sisältö ja toiminnallisuus määräytyy palvelukohtaisesti. Ohjelmayhtiöt ja muut kolmannet osapuolet vastaavat tuottamiensa palvelujen sisällöstä (kuten esimerkiksi epg-tiedot, ikärajaluokittelut, kanavien ääniraidat yms).

DNA kehittää palveluja ja huolehtii niiden mahdollisimman häiriöttömästä toiminnasta. DNA:lla on oikeus tehdä palveluihin, niiden tekniikkaan, sisältöön ja käyttöön vaikuttavia muutoksia, mukaan lukien oikeus siirtää kanavia antenniverkoissa eri teknologialta toiseen sekä oikeus päivittää laitteiden ohjelmistoja verkon kautta. Päivitys- ja muutostyöt saattavat aiheuttaa tilapäisiä häiriöitä palvelun vastaanotossa. Asiakas sitoutuu olemaan keskeyttämättä päivitystoimenpiteitä. Jos muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tai muita toimenpiteitä asiakkaan toimesta, DNA pyrkii ilmoittamaan muutoksista hyvissä ajoin etukäteen. Jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen teknistä varustusta tulee muutosten johdosta muutoin säätää tai mukauttaa tai jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen tekninen taso ei muutosten jälkeen enää riitä palvelujen käyttämiseen, asiakas vastaa omalla kustannuksellaan laitteisiinsa ja ohjelmistoihinsa tarvittavista muutoksista. DNA ei vastaa asiakkaan tallennusten säilymisestä tai tallentamisen epäonnistumisesta.

Palvelu sisältää palveluiden sisällön välittämisen niille asiakkaille, jotka sijaitsevat palvelun saatavuusalueella ja joilla on tekniset edellytykset ja laitteet vastaanottaa palvelua. Sisältöpalvelulle on ominaista se, että kanava- ja sisältötarjonnan esiintyy vaihtelua ja muutoksia kokonaan tai osittain DNA:sta riippumattomista syistä. DNA ei voi vaikuttaa kanavaa ohjelmayhtiöiden tai kolmansien osapuolten päätöksiin palveluiden sisällöstä. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi kanavapakettien kanavan, sarjan tai urheilulajin tarjonta voi päättyä tai muuttua sopimuskauden aikana. Palvelu pyritään säilyttämään näissä muutostilanteissa sisällöltään mahdollisimman samanlaisena ja riittävän monipuolisena. Jos tämä ei ole mahdollista, asiakkaalla on oikeus irtisanoa myös määräaikaisten sopimusten palvelun sisällön muuttuessa. Sisältöpalvelut saattavat muuttua, keskeytyä tai niiden jakelu voi päättyä mm. ohjelmayhtiön toiminnan tai tarjoamien palvelujen lakkaamisen taikka satelliitin tai satelliittisignaalin taajuuden vaihtamisen vuoksi. Lähetyskatkosta voi aiheutua myös kolmannesta

DNA Oyj pidättää oikeuden tietojen muutoksiin.

osapuolesta johtuvista syistä, kuten sisällön lähettämistä koskevista rajoituksista. Jakelu voi myös päättyä, mikäli DNA ja ohjelmayhtiö eivät pääse yksimielisyyteen jakeluehdoista tai mikäli DNA asiakastutkimustensa perusteella toteaa, että jokin ohjelmakanava, sisältöpalvelu tai palveluominaisuus ei vastaa asiakaskuntansa toiveita. Vastaavasti DNA saattaa laajentaa tarjoamiensa kanavapakettien kanavasisältöä, muuta sisältötarjontaa tai palveluominaisuuksia.

3. Palvelun toimittaminen ja asennus

Palvelu voidaan toimittaa mm. antamalla asiakkaalle palvelun käyttöön tarvittavat tunnisteet. Palveluiden käyttöönotto on mahdollista palvelukohtaisesti ilmoitetun ajan – tai ellei muuta ole ilmoitettu, kohtuullisen ajan kuluessa toimituksesta. Palveluiden toimittaminen ja käyttö edellyttää, että asiakas on huolehtinut asiakkaan vastuulle kuuluvista asennuksista ja niiden toimivuudesta. Asiakas vastaa palveluiden lopullisesta käyttöönotosta. Muilta osin palvelun toimittamista koskevat ehdot on kirjattu DNA:n kuluttajia koskeviin yleisten ehtojen kohtaan 3.

4. Palvelun toimivuus, virhe, viivästys ja vahingonkorvaus

DNA vastaa sopimuksen mukaisesti palveluiden toimivuudesta kaapeli-verkossa asiakkaan taloyhtiössä sijaitsevalle talovahvistimelle tai talojakamoon saakka. Antenniverkoissa DNA vastaa ohjelmansiinaalin välittämisestä hallinnoimisesta lähetinasemista. DNA:n tietoliikenneverkosta välitettävän sisällön osalta noudatetaan laajakaistayhteydestä riippuen kulloinkin voimassa olevia DNA:n kiinteiden laajakaistapalveluiden erityisehtoja tai DNA liukuva laajakaista erityisehtoja. Mikäli asiakas käyttää muuta kuin DNA:n tietoliikenneverkkoa, DNA ei vastaa yhteyden toimivuudesta, nopeudesta tai DNA:n palvelun toimivuudesta kyseistä yhteyttä käytettäessä. Asiakkaan vastuulle kuuluu palvelun vastaanotto ja siihen liittyvät laitteet. DNA ei vastaa virheistä, jotka johtuvat asiakkaan vastuulla olevista päätelaitteista tai niiden virheellisestä käytöstä tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta. DNA ei vastaa palvelun kautta saatavilla olevien kolmannen osapuolen palveluiden toimivuudesta. DNA korjaa mahdolliset DNA:n vastuualueeseen kuuluvat häiriöt ja keskeytykset DNA:n normaalina työaikana niin pian kuin mahdollista. Tavanomaisia häiriöitä ovat palvelun tilapäiset katkokset ja laadunvaihtelut. Palvelun virheinä ei pidetä tällaisia satunnaisia häiriöitä tai katkoksia.

Muilla osin palvelun virheen, viivästyksen, ylivoimaisen esteen ja verkon rakennus- ja kunnossapitotyön osalta sovelletaan DNA:n kuluttajia koskevia yleisten ehtojen kohtia 5.3, 5.4, 5.5, 5.6 ja 5.7.

5. Palvelun erityisvaatimukset

Palveluiden käyttö edellyttää, että käyttökohteessa voidaan vastaanottaa signaalia, joka voidaan välittää asiakkaalle siirtoverkkoa hyödyntäen. Kaapeli-verkkoa käytettäessä asiakkaan on varmistettava, että hänellä tai hänen taloyhtiöllään on voimassa oleva liittymäsopimus DNA:n kanssa joka mahdollistaa signaalin vastaanoton. Muita siirtotekniikoita käytettäessä asiakkaan on varmistettava, että palvelun käyttökohteeseen sijaitsee siirtoverkon lähetyalueella ja että palveluiden vastaanottoon vaadittava laitteisto on hankittu ja asennettu asianmukaisesti.

DNA TV -liittymän käyttöön vaaditaan lisäksi palvelukuvauksessa määritellyt laitteet, ominaisuudet ja tietoliikenneyhteydet, palvelua saa käyttää ainoastaan Suomessa.

Kaapeli-verkko

Päätelaite

Kaapeli-verkon lähetysten katsominen edellyttää:

- Cable Ready HD -hyväksyttyä digiboksia sekä siihen linkitettyä ohjelmakorttia ja Full HD/ HD-ready -yhteensopivaa televisiota. tai
- Cable Ready HD -hyväksyttyä televisiota sekä CI+ -kortinlukijaa ja siihen linkitettyä ohjelmakorttia. tai
- DNA:n toimittamaa digiboksia, jossa on digitaalinen salaus.

Asiakkaan tulee varmistaa laitteiden toimivuus ennen palvelun tilaamista.

Antenniverkko

Ohjelmansiinaali toimitetaan asiakkaalle antenniverkon kautta UHF- ja VHF-taajuusalueilla. Palvelun käyttö edellyttää, että asiakkaalla on Digitan lähetinasemaan suunnattu UHF-antenni ja vähintään 9dB VHF-antenni, joka on suunnattu DNA:n verkon lähetyalueeseen. Lisätiedot verkoista sekä lähetinasemista: www.dna.fi

Päätelaite

Antenniverkko käyttää teräväpiirtolähetyksille tarkoitettua DVB-T2 -standardia. Antenniverkon lähetysten katsominen edellyttää:

■ Antenna Ready HD -hyväksytyt DVB-T2 -virittimellä varustetun digiboksin sekä siihen linkitetyn ohjelmakortin ja Full HD/HD Ready -yhteensopivan television.

tai

■ Antenna Ready HD -hyväksytyt DVB-T2 -virittimen sisältävän television sekä CI+ -kortinlukijan ja siihen linkitetyn ohjelmakortin tai

■ DNA:n toimittamaa digiboksia, jossa on digitaalinen salaus

Asiakkaan tulee varmistaa laitteiden toimivuus ennen palvelun tilaamista.

■ DNA:n toimittamaa digiboksia, jossa on digitaalinen salaus

Käytettäessä palvelua ohjelmakortilla, edellytetään ohjelmakortin linkittämistä. Linkitys tarkoittaa sitä, että lähetyksiä voi katsoa ainoastaan ohjelmakorttiin liitettyllä Antenna Ready HD tai Cable Ready HD -hyväksytyllä laitteella. Linkittämällä ohjelmakortin kanavat avautuvat niihin laitteisiin, joihin ohjelmakortti on linkitetty. Linkitys voidaan suorittaa myymälässä, itsepalvelussa (Minun Palveluni, www.dna.fi) tai soittamalla DNA Asiakaspalveluun. Linkitystä varten tarvitaan digisovittimen tai CI+ -kortinlukijan tiedot (sarja- tai linkitysnúmero).

IPTV

IPTV ohjelmajoinnilla toimitetaan asiakkaalle laajakaistayhteyden kautta ja sen sisällön vastaanotto edellyttää DNA:n tarjoamaa erillistä IPTV vastaanotinta.

6. Palvelun saatavuus

Lista palvelun sisältämistä laitteista, vaadituista ominaisuuksista ja standardeista sekä kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut, voimassa olevat erityisehdot ja hinnasto ovat nähtävissä verkkosivustossa www.dna.fi.

7. Käyttäjätunnukset, salasana ja asiakkaan yksilöintitiedot

DNA TV -liittymän käyttäminen edellyttää käyttäjätunnusta, salasanaa ja PIN-koodia. Asiakas vastaa palvelun käyttäjätunnuksen, salasanan ja PIN-koodin asianmukaisesta käytöstä. Palvelun käyttäjätunnus, salasana ja PIN-koodi ovat henkilökohtaisia ja niiden käyttö on sallittua ainoastaan yksityiskäytössä. Käyttäjätunnuksen, salasanan ja PIN-koodin luovuttaminen kolmannelle osapuolelle on kielletty. Asiakas vastaa käyttäjätunnuksellaan, salasanallaan ja PIN-koodillaan tehdyistä lisäpalveluiden tilauksista palvelussa ja niistä aiheutuvista maksuista. PIN-koodia asiakas tarvitsee esimerkiksi videoiden vuokraamiseen.

DNA TV -liittymä tai kanavapaketti- tai kolmansien osapuolien sisältöpalveluissa voi olla tarjolla sisältöä, johon on asetettu ikäraja tai aineisto voi sisältää lapsen kehitykselle haitallisia kuvaohjelmia tai epäsiiveilliseksi tai loukkaavaksi tulkittavaa sisältöä. Kaikkia palveluissa tarjolla olevia ohjelmia ei ole luokiteltu ja merkitty kuvaohjelmalain mukaisesti. Asiakas vastaa siitä, että hänen käyttäjätunnuksella, salasanalla ja PIN-koodilla palveluja tilattaessa ja käytettäessä noudatetaan asetettuja ikärajajoja. Erityisesti alle 18-vuotiaita kielletty sisältö voi olla kokonaan kielletty luovutettavaksi alaikäisen saataville. Asiakkaan on ilmoitettava DNA:lle välittömästi, mikäli palveluun liittyvä käyttäjätunnus, salasana tai PIN-koodi on joutunut kolmannen osapuolen tietoon.

Osa palvelusta saattaa sisältää katseluoikeuden internetissä toimivaan ohjelmajoinnissa. Näissä tapauksissa ja siinä laajuudessa kuin se on palvelun toteuttamiseksi välttämätöntä, DNA voi luovuttaa ohjelmajoinnissa katseluoikeuden vahvistamiseksi tarpeen olevat asiakkaan yksilöintitiedot sisältöä tai sen osaa tuottavalle kolmannelle osapuolelle. Tällaisia tietoja voivat olla esim. sähköpostiosoite ja/tai postinumero

8. Markkinointi ja asiakastiedotus

DNA TV -liittymän, kanavapaketien ja sisältöpalveluiden ostamisen edellytyksenä on markkinointiluvan antaminen sähköistä suoramarkkinointia varten. Markkinointiluvasta ilmoitetaan ostamisen yhteydessä ja sopimuslomakkeella. Markkinointiluvan antaneet asiakkaat saavat säännöllisesti ajankohtaista tietoa DNA:n ja sen yhteistyökumppaneiden tuotteista, asiakas- ja tarjouksista esimerkiksi tekstiviestillä, multimediaviestillä ja/tai sähköpostilla. Markkinoinnissa voidaan hyödyntää matkaviestinverkon paikka- ja päätelaitetietoja sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyviä

muita tunnistamistietoja, kuten liittymänumeroita, yhteyksien ajankohtia sekä kestoja. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan. Tämän sopimuksen tehnyt asiakas vastaa siitä, että henkilö, jolle hän on luovuttanut liittymän käyttöön, suostuu vastaanottamaan tämän sopimuksen mukaisia markkinointiviestejä. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa antamansa suoramarkkinointilupa ilmoittamalla siitä DNA Asiakaspalveluun.

DNA voi lähettää palvelua koskevat uutiset ja tiedotteet palvelumuutoksista sähköisesti asiakkaan DNA:lle ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon teksti- tai multimediaviestillä.

9. Maksullisten lisäpalveluiden peruutusoikeus

Asiakkaalla ei ole DNA TV -liittymässä tai kanavapaketin yhteydessä tilatuille maksullisille lisäpalveluille, kuten vuokraelokuville, peruutusoikeutta sen jälkeen kun maksullisen lisäpalvelun suorittaminen on aloitettu.

Maksullisissa sisältöpalveluissa ei katsota olevan virhettä pelkästään virheellisen ennakkotiedon, kuten elokuvan keston tai tuotantovuoden perustella, eikä virheellinen ennakkotieto siten anna asiakkaalle peruutusoikeutta.

10. Palvelun käyttö

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että DNA:lla on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta. Asiakas ei saa edelleen välittää ohjelmajoinnista, sisältöä tai sisältöpalvelua tai sen osaa kolmannelle osapuolelle. Mikäli asiakas saattaa ohjelmajoinnista, sisältöä tai sisältöpalvelua tai sen osan kolmannen osapuolen saataville on DNA:lla oikeus purkaa sopimus välittömästi. Asiakkaalla ei ole oikeutta milään tavoin purkaa tai yrittää purkaa laitteiden salausta käyttäessään palvelua. Mikäli asiakas on pyrkinyt purkamaan laitteiden salauksen, DNA:lla on oikeus purkaa sopimus välittömästi. Muilta osin palvelun käytön, käyttöä koskevan vastuun, palvelun toiminnallisuuden ja tietoturvan osalta sovelletaan DNA:n kuluttajien yleisten ehtojen kohtia 4.1, 4.2, 4.5 ja 4.6.

11. Immateriaalioikeudet

Palvelu sisältää tekijänoikeudella, tavaramerkkioikeudella ja muilla immateriaalioikeuksilla suojattua materiaalia. Palvelun, siinä välitettävien ohjelmien ja palveluiden immateriaalioikeudet kuuluvat DNA:lle tai kolmannelle osapuolelle. DNA:n välittämät ohjelmajoinnista on tarkoitettu asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön eikä niitä saa kokonaan tai osittain esittää julkisesti, jakaa kolmansille osapuolille tai muuten kaupallisesti hyödyntää suojattua materiaalia paitsi lainsäädännön niin erityistapauksissa sallieissa. Tällöin tekijän tai oikeudenhaltijan nimi on mainittava. Palvelun esittäminen ravintolan tai vähittäisliikkeen asiakkaille on kielletty. Asiakkaalla ei ole oikeutta taltioida, jälleenlähettää, esittää tai käyttää ohjelmia tai palveluita kuin tekijänoikeuslain sallimissa rajoissa. DNA ei vastaa ohjelmajoinnista sisältöä. Sisällöstä vastaavat oikeudenhaltijat. DNA:lla on oikeus estää sisällön ja ohjelmien laiton kopiointi asettamalla rajoituksia laitteille, joissa ohjelmakorttia käytetään.

12. Laitteet

Asiakas vastaa palvelun käyttöön vaadittavien laitteiden hankinnasta ja asianmukaisesta asentamisesta. Tarvittavat laitteet tulee valita käytettävissä olevan verkon ja palvelun ominaisuuksien mukaan. Asiakkaan vastuulla on huolehtia laitteiden ohjelmistopäivityksien vastaanottamisesta ja asennuksesta. Mikäli laite aiheuttaa vaaraa tai häiriötä verkolle, laitteelle, viestintäverkon käyttäjälle tai muulle henkilölle, DNA:lla on oikeus estää laitteen käyttäminen kokonaan tai osittain verkossa tilanteen korjaamiseksi asiakasta kuulematta. DNA pyrkii ilmoittamaan asiakkaalle asiasta tarkoituksenmukaisella tavalla.

Ohjelmakortti

DNA toimittaa tarvittaessa asiakkaalle erillistilauksen perusteella ja maksua vastaan ohjelmakortin, joka asiakkaalla tulee joissakin tapauksissa olla hankittuna voidakseen tilata ja katsella maksullisia lisäpalveluita, kuten esimerkiksi salattuja tv-kanavia tai vuokraelokuvia. Ohjelmakortin omistaa DNA ja asiakkaan tulee sopimuksen päätyttyä palauttaa kortti DNA:lle viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa. DNA:n ja asiakkaan välisen sopimussuhteen katsotaan joka tapauksessa jatkuvan näiden ehtojen mukaisesti kunnes ohjelmakortti on palautettu. Mikäli asiakas

ei palauta ohjelmakorttia DNA:n kehotuksesta, DNA:lla on oikeus joko noutaa ohjelmakortti tai periä ohjelmakortin hinta asiakkaalta. DNA on oikeutettu perimään asiakkaalta korvauksen kaikista perimisen ja noudon aiheuttamista kuluista.

DNA:lla on oikeus päivittää, vaihtaa tai muuttaa ohjelmakortti esimerkiksi teknisistä syistä. Asiakas vastaa siitä, että ohjelmakorttia käsitellään huolellisesti DNA:n antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan viipymättä DNA:lle ohjelmakortissa mahdollisesti ilmenevästä viasta ja ohjelmakortin katoamisesta ohjelmakortin korjaamiseksi tai vaihtamiseksi. DNA vastaa sen toimittamiin ohjelmakortteihin tulleista vioista, ellei vika johdu asiakkaan huolimattomuudesta tai tahallisuudesta menettelystä vastoin näitä sopimusehtoja tai DNA:n antamia ohjeita.

Asiakas on velvollinen asentamaan ohjelmakortin DNA:n antamien ohjeiden mukaisesti ja sitä saa käyttää vain yhdessä laitteessa kerrallaan. Asiakas vastaa siitä, että ohjelmakorttia säilytetään ja käytetään huolellisesti eikä asiakkaalla ole oikeutta myydä, lahjoittaa tai muutoin luovuttaa ohjelmakorttia kolmannen osapuolen käyttöön. Ohjelmakorttia saa käyttää vain Suomessa eikä sitä saa viedä pois maasta.

Siinä tapauksessa, että ohjelmakorttia käytetään muiden palveluntarjoajien tarjoamien palveluiden yhteydessä, DNA vastaa ainoastaan siitä, että ohjelmakortti on virheetön luovutushetkellä ja yhteensopiva palveluihin, jotka vastaavat tämän sopimuksen mukaisia palveluja. DNA:lla on oikeus periä ohjelmakorttimaksu siltä osin kuin DNA:n ohjelmakorttia käytetään muiden palveluntarjoajien palveluiden yhteydessä.

Asiakas voi halutessaan tilata kulloinkin tarjolla olevista sisältöpalveluista, esimerkiksi kanavapaketeista, rinnakkaistilauksen. Rinnakkaistilaukset ovat henkilökohtaisia ja edellyttävät voimassa olevan päätilauksen.

Rinnakkaistilauksia voi käyttää vain samassa kotitaloudessa kuin päätilausta, mukaan lukien kotitalouden mahdollisesti omistama vapaa-ajan asunto. Rinnakkaistilauksen ja palvelun muu käyttö ilman DNA:n etukäteän annettua lupaa on kielletty ja muodostaa DNA:lle tilaus sopimuksen purkuperusteen DNA Oyj:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille mukaisesti. Rinnakkaistilaus on voimassa yhtä kauan kuin saman kotitalouden käytössä oleva päätilaus. Kun päätilauksen voimassaolo lakkaa päätilausta koskevien sopimusehtojen mukaisesti, lakkaa myös asiakkaan oikeus käyttää rinnakkaistilauksia. Asiakas voi irtisanoa rinnakkaistilauksen päättymään voimassaoloaikana vastaavin ehdoin kuin päätilauksenkin.

Vuokralaitteet

Sopimuksessa määritellyn Palveluiden käyttöä varten asiakkaalle luovutetun vuokralaitteen ja sen mukana toimitetut muut varusteet omistaa DNA. Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan laitteiden asennuksesta ja saattamisesta palvelun mukana toimitettavien asennusohjeiden mukaisesti. Asiakas on tarvittaessa velvollinen ohjeiden mukaisesti suorittamaan mahdolliset verkon välityksellä toimitettavat ohjelma- ja laitepäivitykset. Asiakas vastaa siitä, että laitetta säilytetään ja käytetään huolellisesti DNA:n tai laitevalmistajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakas ei saa purkaa laitetta tai tehdä siihen muutoksia, joita ei erikseen ole ohjeistettu tekemään. Asiakas vastaa laitteen häviämisestä tai rikkoutumisesta. Tällöin asiakas on velvollinen korvaamaan DNA:lle sen kulloinkin voimassa olevan arvon. Laitteen mahdolliset paristot ja niiden vaihtaminen ovat asiakkaan vastuulla. Laitteen saa huoltaa ainoastaan DNA tai sen valtuuttama huoltoliike.

DNA:lla on teknisistä ja turvallisuussyistä tai muusta painavasta syystä – ja edellyttäen, että uusi laite mahdollistaa asiakkaan tilaaman palvelun käyttämisen – oikeus vaatia, että asiakas palauttaa DNA:lta vuokratun laitteen tai sen mukana toimitetun varusteen vaihdettavaksi. Jos asiakkaan DNA:lta vuokraamassa laitteessa ilmenee puutteita tai häiriöitä taikka laite rikkoutuu tai häviää, asiakkaan tulee ilmoittaa asiasta DNA Asiakaspalveluun viivytyksellä ja DNA:n pyynnöstä palauttaa laite. Jos asiakas pystyy osoittamaan, että laitteen rikkoutuminen ei johdu laitteen vääränlaisesta käytöstä tai käsittelystä, asiakkaan huolimattomuudesta, laitetta kohdanneesta tapaturmasta tai muusta asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, DNA vaihtaa viallisen laitteen maksutta. DNA ei vastaa laitteen toimivuudesta tai toimimattomuudesta asiakkaan käytössä olevan laitekokonaisuuden yhteydessä. DNA ei myöskään ole vastuussa häiriöistä, jotka aiheutuvat asiakkaan muusta laitteesta tai olosuhteesta, jotka ovat DNA:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa DNA:n vuokraamaa laitetta kolmannelle osapuolelle.

Erämaksu/maksuaikalaitteet

Sopimuksessa määritellyn maksuaikalaitteen omistusoikeus ja vaaran-

vastuu siirtyy asiakkaalle laitteen luovutushetkellä. Asiakas on velvollinen tarkastamaan laitteen välittömästi toimituksen jälkeen ja tutustumaan laitteen käyttöohjeisiin ja -ehtoihin ennen käyttöönottoa. Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista maksuista, vaikka hän olisi antanut laitteen toisen käytettäväksi. Vaikka laite varastetaan, katoaa tai rikkoutuu, asiakas vastaa siitä huolimatta sopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta DNA:lle. Asiakas vastaa itse laitteen suojauksesta, tietoturvasta ja asetuksista.

Ostaessaan laitteen maksuajalla, asiakas sitoutuu maksamaan laitteen kokonaisuuden sovitun maksuajan kuluessa. Asiakas maksaa laitteen sopimuksessa sovitun kokonaisuuden, kuukausierän ja sopimuskauden keston mukaisesti tasasuuruina kuukausierinä, jotka muodostavat laitteen kokonaisuuden. Mikäli sopimus päätetään ennen kuin laite on kokonaisuudessaan maksettu, on DNA:lla oikeus veloittaa asiakkaalta jäljellä olevat kuukausimaksut. Sopimuksessa mainittu hinta sisältää arvonlisäveron. Sopimuskausi ja asiakkaan velvollisuus kuukausierien maksamiseen alkaa, kun laite on vastaanotettu. Laskut pitää maksaa viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa olevilla tili- ja viitenumerotiedoilla. Asiakkaalla on oikeus maksaa ennakkoisesti kaikki jäljellä olevat kuukausierät kertasuorituksena. Kertasuoritus pitää maksaa annetuilla laskun tili- ja viitenumerotiedoilla.

DNA:lla on oikeus eräännyttää loput maksuerät heti maksettavaksi, jos asiakas on jättänyt laitteen kuukausierän sisältämän laskun maksamatta, maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja viivästynyt maksu on vähintään 5 % maksuaikaisopimuksella hankitun laitteen kokonaisuudesta tai asiakkaan muu sopimusrikkomus on olennainen. Laitteella on valmistajan myöntämä takuu, jonka osalta noudatetaan valmistajan takuuehtoja. Laitteet myydään sellaisina kuin ne ovat. DNA:lla ei ole velvollisuutta korvata tuotteen virheestä mahdollisesti aiheutuvia välillisiä tai välittömiä vahinkoja. DNA ei ole vastuussa digitaaliselle medialle tallennetuista tiedoista tai ohjelmistoista vaaranvastuun ollessa asiakkaalla. Asiakas vastaa siitä, että hänellä on riittävät varmuuskopiot niistä ohjelmista, tiedoista ja muusta informaatiosta, joka on tallennettu laitteeseen, ennen kuin laite toimitetaan takuuhuoltoon tai korjaukseen.

13. Palautusoikeus

Asiakkaalla on etämyynnissä oikeus palauttaa laite 14 päivän kuluessa laitteen tai sen ensimmäisen toimituserän vastaanottamisesta. Pakkaaminen on lähettäjän vastuulla. Laite tulee pakata huolellisesti, jotta se ei vahingoitu kuljetuksessa. Palautuksen tulee sisältää kaikki laitteen mukana toimitetut tarvikkeet. DNA ei ole vastuussa huolimattomasti ja sopimusehtojen vastaisesti pakattujen laitteiden vahingoittumisesta. Asiakas on velvollinen säilyttämään kopiot palautukseen liittyvistä asiakirjoista.

Asiakkaan toimesta aiheutuneesta virheestä johtuvat kustannukset voidaan periä asiakkaalta. DNA pidättää oikeuden periä käsittely- ja postituskulut asiakkaalta, jos asiakaspalautus on tehty aiheetta tai sopimusehtojen vastaisesti.

14. Sopimuksen voimassaolo

Palvelusopimus voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. Jos sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa sovitun määräajan, jonka aikana sopimusta ei voi irtisanoa. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, ellei asiakas viimeistään kahta (2) viikkoa tai DNA viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut sopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun.

Palvelu voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää muuttotilanteessa toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikasta siirrosta asiakkaan muuttamisen johdosta on ilmoitettava DNA:lle, jonka jälkeen tarkistetaan saatavuus haluttuun käyttöpaikkaan. Mikäli palvelu ei ole saatavissa uuteen käyttöpaikkaan ja asiakas on osoittanut DNA:lle, että kyseessä on muuttotilanne, asiakkaalla on oikeus purkaa tämä sopimus päättymään ilmoittamalla siitä DNA:lle kahta (2) viikkoa etukäteen ennen sopimuksen voimassaolon päättymishetkeä. Selvyden vuoksi osapuolet korostavat, että sopimuksen voimassaolon päättymisestä huolimatta asiakkaalle ei palauteta asiakkaan maksamaa avausmaksua. Asiakkaalle eipalauteta myöskään muita asiakkaan maksamia maksuja siltä osin kuin ne kohdistuvat sopimuksen voimassaolon päättymishetkeä edeltävään aikaan. Muilta osin kuin mitä tähän on kirjattu, sopimuksen päättymiseen sovelletaan DNA Oyj:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille kohtaa 12.

15. Muut ehdot ja voimassaolo

Palvelun käyttöön sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja ja toissijaisesti DNA Oyj:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille. Yleisistä ehdoista sovelletaan näissä erityisehdoissa erikseen mainittujen lisäksi seuraavia kohtia:

- 6 Palvelun käytön rajoittaminen ja sulkeminen
- 7 Ylläpito ja huolto
- 8 Maksut
- 9 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsittely
- 10 Sopimuksen siirtäminen
- 11 Sopimusehtojen muuttaminen
- 13 Yhteystiedot ja ilmoitukset
- 14 Muut ehdot
- 15 Erimielisyydet

Nämä erityisehdot tulevat voimaan 28.8.2017. Nämä ehdot korvaavat 1.5.2017 voimaan tulleet DNA TV- ja viihdepalveluiden erityisehdot kuluttaja-asiakkaille. Sopimusehdot löytyvät osoitteesta

www.dna.fi