

# Elisan yleiset sopimusehdot kuluttajille 1.1.2011

## 1. Yleistä

- 1.1 Näitä sopimusehtoja sovelletaan Elisan palvelujen toimituksiin asiakkaalle. Palvelut voivat sisältää liittymää, muita Elisan viestintäpalveluja sekä soveltuvin osin myös muita palveluja. Nämä sopimusehdot liitetään asiakkaan ja Elisan väliseen sopimukseen ja niitä sovelletaan, elleivät asiakas ja Elisa kirjallisesti toisin sosti. Näiden sopimusehtojen ohella sovellettaviksi tulevat mahdolliset palvelukohtaiset erityisehdot ja kampanjaehdot. Asiakirjojen etusijajärjestys on seuraava:
1. Sopimus
  2. Erityisehdot
  3. Kampanjaehdot
  4. Yleiset sopimusehdot
  5. Hinnasto
- 1.2 Asiakkaalla tarkoitetaan näissä sopimusehdoissa luonnollista henkilöä (kuluttaja-asiakas), joka hankkii Elisan palveluja loppukäyttäjänä. Viestintäpalvelulla tarkoitetaan viestintäverkon liittymää tai muuta palvelua. Kiinteän verkon liittymällä tarkoitetaan laajakaista- tai langaliittymää.
- 1.3 Viestintäverkon avulla voidaan käyttää muitakin kuin Elisan palveluita. Nämä sopimusehdot eivät koske muita kuin Elisan itse tuottamia palveluita, eikä Elisa vastaa tällaisista palveluista.

## 2. Sopimus

- 2.1 Sopimuksella tarkoitetaan asiakkaan ja Elisan välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta, ellei muuta ole mainittu.
- 2.2 Elisalla on oikeus siirtää sopimus Elisa-konsernin sisällä ja liiketoiminnan luovutuksensaajalle. Elisalla on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta ilman Elisan suostumusta.
- 2.3 Elisa voi kirjallisesti valtuuttaa kolmannen tekemään sopimuksen puolestaan.
- 2.4 Asiakkaan ja Elisan välinen sopimus tulee voimaan, kun Elisa tai tämän valtuuttama on hyväksynyt asiakkaan tilauksen tai liittymäsopimuksen. Sopimus on voimassa toistaiseksi tai määrätyn sopimusajan. Asiakas ja Elisa tekevät liittymäsopimuksen avattavista liittymistä kirjallisesti tai kirjalliseen rinnastettavalla, Elisan hyväksymällä tavalla sähköisesti.
- 2.5 Elisalla on oikeus ennen sopimuksen hyväksymistä tarkastaa asiakkaan luottotiedot ja vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus varattomuuden tai uhkaavan varattomuuden vuoksi tai jos Elisalla on perusteltua aiheetta epäillä, että asiakas jättää maksut suorittamatta. Vakuuden tai ennakkomaksun vaatimiseen oikeuttavat mm. seuraavat seikat: asiakkaalla on maksuhäiriömerkintä, asiakkaan luottotietoja ei kohtuullisin kuluihin pystytä selvittämään, asiakas on asetettu tai haettu asetettavaksi konkurssiin, viranomainen on todennut asiakkaan varattomaksi tai muu erityinen syy.
- 2.5.1 Elisa voi sopia asiakkaan kanssa vakuuden ja ennakkomaksun korvaamisesta kokonaan tai osittain liittymän käyttämisen rajoittamisella. Elisa voi sopia asiakkaan kanssa myös käyttörajan, jonka ylityessä Elisalla on mahdollisuus rajoittaa liittymän käyttöä: käyttöraja ylittyy, kun asiakkaan kuukausiveloitus on kasvamassa yli 300 euron ja poikkeavasti suuremmaksi kuin edellisessä laskussa. Menettelystä käyttörajan ylityksessä on sovittu kohdassa 8.6.
- 2.6 Elisa perii vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Elisa ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Elisa voi sopia asiakkaan kanssa liittymän käytön rajoittamisesta vakuuden ja ennakkomaksun käyttämisen sijasta.

- 2.7 Elisa varaa jokaista liittymää kohden liittymänumeron. Asiakkaalla on oikeus ilman eri maksua Elisalle säilyttää liittymänumeronsa muun teleyrityksen asiakkaaksi siirtyessään, siten kuin viranomaiset tarkemmin määräävät.
- 2.8 Kansainvälisen asiakastunnisteen sisältävä liittymäkortti (SIM) on Elisan omaisuutta asiakassuhteen muodosta riippumatta.
- 2.9 Matkaviestinnän datayhteydet ovat matkaviestintäliittymän perusominaisuus ja käytettävissä kaikilla Elisan matkapuhelinliittymäasiakkailla. Perusominaisuus hinnoitellaan perushinnoittelumallin mukaan, ellei palvelun muuta hinnoittelumallia ole tilattu.

## 3. Palvelu, toimittaminen ja sulkeminen

- 3.1 Elisa toimittaa palvelun sovittuna ajankohtana, ellei tätä estä Elisasta riippumaton, vapauttamisperusteeksi (ks. 4.9) katsottava seikka. Laajakaistaliittymän toimitusaika on vähintään neljä viikkoa, jos toisin ei ole sovittu.
- 3.1.1 Uusimmat viestintäverkot ja palvelut eivät ole alkuvaiheessa valtakunnallisia. Lisäpalveluiden kytkeminen matkaviestintäliittymään tapahtuu viiveellä. Elisa voi halutessaan lähettää asiakkaalle matkaviestintäpalvelua varten tarvittavat päätelaitteasetukset. Lisäksi asiakas voi itse hankkia asetukset Elisan internet-sivujen ohjeiden mukaisesti. Asiakas tallentaa itse asetukset päätelaitteelle.
- 3.1.2 Kiinteän verkon liittymän toimituksen edellytyksenä on, että kolmannelle osapuolelta johtuva syy ei estä toimitusta tai että asiakas on huolehtinut seuraavista seikoista:
- toimitusosoitteessa on sovittua käyttöä varten riittävä sähkö- ja sisäjohtoverkko, liittymässä käytettävät laitteet täyttävät viestintäverkkoon liitettävien laitteiden ja sähköturvallisuuksia koskevat viranomaismääräykset,
  - tilat ja asiakkaan vastuulla olevat laitteet ovat kunnossa,
  - asiakkaalla on tarpeelliset oikeudet tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettävien ohjelmistojen käyttöön; sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin Elisa,
  - toimitusta varten on esteetön pääsy tarvittaviin tiloihin,
  - oikeat ja riittävät tiedot tuotteen toimittamiseksi on annettu Elisalle hyvissä ajoin,
  - mahdolliset luvat tai suostumukset saadaan ilman kohtuutonta vaikeutta tai tavanomaisessa hakumenettelyssä, jonka kustannuksista asiakas vastaa,
  - liittymän asentamiseksi ei jouduta suorittamaan lisätyötä esimerkiksi etäisen sijainnin, vaikean maaston tai muiden vastaavien syiden vuoksi.



- 3.1.3 Asiakas liittää päätelaitteensa tai tietojärjestelmänsä tietoturvapalveluun asentamalla Elisalta saamansa ohjelmistot päätelaitteelleen tai tietokoneelleen. Palvelun käyttöä varten asiakkaalle luovutettujen ohjelmien käyttöoikeus rajoittuu sopimuksen voimassaoloaikaan. Ohjelmien kopiointi ja edelleen luovutus on kielletty. Asiakas hyväksyy tietoturvapalvelun käyttöön ottaessaan ohjelmistovalmistajan kulloinkin voimassa olevat lisenssiehdot ja sitoutuu noudattamaan niitä.
- 3.2. Asiakkaan on viipymättä tarkistettava, että toimitettu laite, palvelu tai tietoliikenneyhteys toimii. Reklamointi on tehtävä kohtuullisessa ajassa.
- 3.3. Elisa voi sulkea asiakkaan liittymän tai muun viestintäpalvelun kokonaan tai osittain tai pidättäytyä avaamasta uudelleen asiakkaalle jo toimittamaansa liittymää tai viestintäpalvelua, mikäli:
- 3.3.1 Asiakas ei ole maksanut Elisän kyseistä liittymää tai palvelua koskevaa eräännyttä viestintäpalvelusaatavaa kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä. Elisa ei kuitenkaan ryhdy sulkemistoimenpiteisiin, jos:
- eräännyneiden viestintäpalvelusaatavien määrä ei ylitä 50 euroa;
  - asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta asiakkaasta riippumattomasta syystä ja eräännytynyt maksu maksetaan kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä;
  - asiakas on tehnyt laskusta vapaamuotoisen kirjallisen laskumuistutuksen, jonka käsittely on vireillä ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana tai laskumuistutus on ilmeisen perusteeton.
- 3.3.2 Asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta kohtuullista vakuutta. Sulkemisen sijasta Elisa on oikeus myös rajoittaa liittymän käyttöä.
- 3.3.3 Asiakas kehotuksesta huolimatta:
- käyttää epäkuntoista tai hyväksymätöntä päätelaitetta. Tällöin Elisa voi myös teknisesti estää itse päätelaitteen käyttämättömyyden viestintäverkossa.
  - jatkaa häiriön aiheuttamista joko viestintäverkolle, palvelulle tai toiselle käyttäjälle Elisän palvelua hyväksikäyttäen.
  - rikkoo seuraavia sopimusehtoja: ilmoittaa toistuvasti liittymäkorttinsa (SIM) kadonneeksi olosuhteissa, joihin hän on itse voinut vaikuttaa (huolimattomuus) tai palvelu on avattu tai sitä käytetään virheellisin tai puutteellisin tiedoin tai asiakkaalta ei saada vahvistusta sopimukseen liittyvän olennaisen asian selvittämiseksi.
  - jatkaa sopimusehtojen, sopimuksen tai näiden perusteella sovellettavaksi tulevien muiden ehtojen tai määräysten rikkomista.
- 3.3.4 Poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä pyytää.
- 3.4. Elisa voi estää muun kuin viestintäpalvelun käytön, jos:
- 3.4.1 Asiakas ei maksa tällaisesta palvelusta aiheutunutta eräännyttä laskua kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä.
- 3.4.2 Jokin kohdissa 3.3.2-3.3.4 mainituista edellytyksistä täyttyy.
- 3.5. Sulkemisaikana ja palvelun ollessa estettynä palveluja ei voi käyttää, mutta palveluista peritään kuitenkin kuukausimaksut.
- 3.6. Palvelun uudelleen avaamisesta tai rajoituksen poistamisesta peritään hinnaston mukainen maksu.
- 3.7. Asiakas voi pyytää liittymän sulkemista tai palvelun keskeyttämistä kokonaan tai osittain, Elisän palveluvalikoiman mukaan haluamakseen ajaksi. Pyyntö liittymän sulkemisesta on tehtävä kirjallisesti ja se on toimitettava Elisalle viimeistään viikkoa ennen haluttua sulkemisaikaa.
- 3.8. Jos asiakas, palvelun Elisalle ilmoitettu käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys on ilmoittanut Elisalle, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava salasana tms. tunnus on varastettu tai kadonnut, Elisa sulkee palvelun tai es-

tää päätelaitteen käytön. Asiakkaan vastuu muista kuin palvelun kuukausimaksuista päättyy todistettavasti sillä hetkellä, kun Elisa on vastaanottanut yllä mainitun pyynnön. Asiakkaan on toimitettava asian jatkokäsittelyä varten kahden viikon kuluessa ilmoituksesta jäljennös poliisille tehdystä rikosilmoituksesta.

## 4. Asiakkaan oikeudet

- 4.1. Asiakkaalla on oikeus käyttää Elisän palveluita sopimuksessa ja näissä sopimusehdoissa, tuotekuvauksessa, käyttöohjeessa sekä mahdollisissa palvelukohtaisissa erityisehdoissa ja kampanjaehdoissa mainitulla tavalla.
- 4.2. Asiakkaalla on oikeus luovuttaa Elisän liittymä kolmannen käyttöön. Asiakas vastaa kuitenkin itse kaikista liittymäsopimuksen mukaisista maksuista ja muista velvoitteista. Jos asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi kolmannen henkilön tiedot, on tällä henkilöllä oikeus saada laskutuksen määrätymiseen liittyviä tietoja lain mukaisesti ja tehdä liittymään maksullisia muutoksia, ellei asiakas ole ilmoittanut Elisalle tätä koskevaa kieltoa. Myös asiakkaan Elisalle ilmoittama käyttäjä voi tehdä maksullisia muutoksia, ellei asiakas ole ilmoittanut Elisalle tätä koskevaa kieltoa.
- 4.3. Asiakkaalla on oikeus kieltää Elisaa luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, puhelinmyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin.
- 4.4. Elisa estää asiakkaan pyynnöstä liittymän käytön estopalveluvalikoiman mukaisesti. Estopalvelun poistamisesta peritään hinnaston mukainen maksu. Kutsuvan yhteyden tunnistuksen esto toimii vain puhelinpalveluissa. WAP-palvelua käytettäessä käyttäjän matkapuhelinnumero välittyy Elisän järjestelmistä eteenpäin palvelun tarjoajalle. Palvelunumerostot on tilattava erikseen puheluille ja tekstiviesteille. Palvelunumerostot eivät estä asiointi- ja viihdepalveluiden käyttöä internet- ja WAP-palveluiden avulla.
- 4.5. Myydyt laitteet korjataan laitteen valmistajan antamien takuehtojen ja kuluttajansuojan mukaan. Laitteet on tarkistettava ja vioista on reklamoitava viipymättä laitteen toimituksen jälkeen. Jos vika johtuu puutteellisesta huollosta, ohjeiden vastaisesta käytöstä tai muusta asiakkaan vastuulla olevasta syystä, Elisalla ei ole korjausvelvollisuutta.
- 4.6. Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohdana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai asiakkaan puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.
- 4.6.1. Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen asiakkaalla on oikeus pidättäytyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästyksen perustuvan korvauksen vakuudeksi.
- 4.6.2. Jos viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen. Sen määrä on 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Oikeutta vakiokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos Elisa 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.
- 4.6.3. Asiakas ei saa vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä Elisalle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun palvelu on toimitettu. Asiakas saa vedota viivästykseen, jos Elisa on menettänyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.
- 4.6.4. Asiakas saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen Elisän viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.
- 4.7. Viestintäpalvelun toimituksessa on virhe, jos viestintäpalvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovittun.

- 4.7.1 Asiakkaalla on oikeus vaatia, että Elisa korjaa virheen tai uusi virheeliisen suorituksen ilman, että siitä aiheutuu asiakkaalle kustannuksia. Elisa ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi Elisalle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Vaikka asiakas ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, Elisa saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että käyttäjälle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.
- 4.7.2 Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen, jos virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä on 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.
- 4.7.3 Asiakas ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä Elisalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Asiakas saa vedota virheeseen, jos Elisa on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka, jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.
- 4.7.4 Asiakas saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen Elisan virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.
- 4.8 Elisa korvaa asiakkaalle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot, mutta välillisistä vahingoista vain ne taloudelliset menetykset, jotka johtuvat Elisan huolimattomuudesta sopimuksen täyttämässä. Vahingon aiheutumisesta asiakas on näyttövelvollinen. Elisa ei missään tapauksessa vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta liiketoiminnassa eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat palveluissa esiintyvistä kohdan 7.2 mukaisista seikoista, maksutomista palveluista, asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä aiheutuvista vahingoista. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahatuksesta aiheutuneesta vaivannäöstä.
- 4.9 Elisa vapautuu sopimusvelvoitteestaan ja velvollisuudestaan maksaa vahingonkorvausta, jos sopimusehdon noudattamista estää tai sitä viivästyttää vapauttamisperuste. Vapauttamisperusteeksi katsotaan Elisan sopimusvelvoitteiden täyttämisen kohtuuton vaikeutumisen tai ylivoimainen este (force majeure). Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota ei ollut otettava lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on Elisasta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esim. kansallinen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, lainsäädännön tai viranomaismääräys, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laite- tms. vahinko sekä em. seikoista johtuvat alihankkijan toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen viivästy edellä tässä kohdassa mainituista syistä, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.
- 4.10 Elisa ei myöskään vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta eikä näiden osapuolien aiheuttamista vahingoista. Elisa ei vastaa matkaviestinliittymän kautta saadun tai välitetyn viestinnän sisällöstä. Elisa ei vastaa siitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Elisan matkaviestinverkossa.
- 4.11 Nämä sopimusehdot eivät rajoita asiakkaalle pakottavan lain-säädännön mukaan kuuluvia oikeuksia.
- 4.12 Elisa välittää luettelotietoja asiakkaidensa liittymänumeroista ja luovuttaa niitä edelleen luettelopalveluihin. Luetteloon asiakkaalla on oikeus saada maksutta puhelinnumeron lisäksi nimi ja osoite. Asiakas voi muuttaa tai poistaa mahdolliseen luetteloon otetut tiedot kirjallisella ilmoituksella tai kieltää tietojen julkaiseminen.

## 5. Asiakkaan velvollisuudet

- 5.1 Asiakkaan on noudatettava sopimuksen, sopimusehtojen, erityisehtojen ja muiden sopimukseen kuuluvien ehtojen määräyksiä. Palveluja käytettäessä on myös noudatettava viranomaisten tietoturvasta ja päätelaitteiden käytöstä antamia määräyksiä.
- 5.2 Elisa ei ole vastuussa päätelaitteen tai sen käytön mahdollisesti aiheuttamista vioista tai häiriöistä eikä niistä aiheutuvista seuraamuksista. Jos asiakas käyttää Elisan liittymäkorttia (SIM) muiden valtioiden alueilla, hänen on noudatettava näiden maiden matkapuhelinverkoista annettuja lakeja, ohjeita ja määräyksiä.
- 5.3 Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Elisalle laskutusosoitteensa muutoksesta. Myös nimen muutoksesta on ilmoitettava heti. Ilmoitukset on tehtävä kirjallisesti. Elisa lähettää sopimusta koskevat laskut, ilmoitukset ja tiedotteet asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen.
- 5.4 Asiakas saa liittää Elisan liittymäkortin (SIM) ainoastaan asianmukaisesti hyväksytyyn päätelaitteeseen. Hänen on itsensä huolehdittava päätelaitteensa kunnosta. Viestintäverkossa ei saa käyttää epäkuntoisia laitteita. Jos asiakas kuitenkin käyttää Elisan matkaviestinverkossa viallisia tai häiriöitä aiheuttavia päätelaitteita, hän joutuu korvaamaan vikojen etsimisen, niiden rajoittamisen sekä kolmannelle mahdollisesti aiheutuneen vahingon.
- 5.5 Asiakas vastaa itse oman matkapuhelimensa, tietokoneensa ja muun tietojärjestelmänsä ja atk-laitteensa suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakas käyttää tietoturvapalvelua omalla vastuullaan ja vastaa itse oman päätelaitteensa, tietokoneensa, tietojärjestelmänsä, lähiverkon tai muun vastaavan atk-laitteen tai -järjestelmän ylläpidosta ja palvelun käytön edellyttämistä toimenpiteistä.
- 5.6 Palvelussa, joka mahdollistaa puheluiden soittamisen ja vastaanottamisen laajakaistaliittymän kautta voi soittaa hätäpuheluita. Puhelut ohjataan asiakkaan ilmoittaman käyttöpaikan perusteella alueelliseen hätäkeskukseen. Asiakkaan muuttaessa palvelun käyttöpaikkaa hänellä on velvollisuus ilmoittaa muutosta Elisalle, jotta hätäkeskusohjaukset voidaan päivittää.
- 5.7 Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan toimittama tai asiakkaan palvelun kautta toimitettu aineisto ei aiheuta häiriötä verkolle tai muille verkon käyttäjille eikä loukkaa hyvää tapaa massasähköposti-lähetykset mukaan luettuna taikka lain tai viranomaisten määräyksiä tai Elisan antamia ohjeita.
- 5.8 Asiakas ei saa myydä, välittää tai muutoin luovuttaa laajakais- palvelua tai sen osaa oman palvelunsa tai tuotteen osana eikä jälleenmyydä ostamia palveluita ilman Elisan kirjallista suostumusta.
- 5.9 Asiakas ei saa välittää kolmannen osapuolen liikennettä laajakaistaliittymänsä kautta palveluihin, eikä jakaa internet-palveluita ulkopuolelle sopimatta tästä erikseen Elisan kanssa. Ellei Elisan kanssa ole nimenomaan muuta sovittu, asiakas ei saa pitää laajakaistaliittymässä palvelimia tai käyttää verkkopalvelua palvelujen tarjoamiseen laajakaista- tai internet-palvelujen käyttäjille sijoittamalla palvelinlaitteita tai -sovelluksia tietoliikenneyhteyteen.
- 5.10 Matkaviestinnän datayhteyksiä on kiellettyä käyttää ns. vertais-verkkoliikenteeseen (peer-to-peer) tai vastaavaan tiedostojen jakamiseen.

## 6. Elisan oikeudet

- 6.1 Puhelinnumerot ja muut tunnisteet palvelun käyttämiseksi luovutetaan asiakkaalle vain sovittua käyttöä varten. Sopimuksen päätyttyä asiakkaalla ei ole niihin oikeutta, ellei erikseen ole muuta sovittu. Elisalla on oikeus muuttaa liittymän tai palvelun kutsunumeroa ja muita tunnisteita. Muutoksista ilmoitetaan vähintään kuusi kuukautta etukäteen. Elisalla on oikeus antaa liittymien ja palveluiden numerot kuten puhelinnumerot, IP-osoitteet ja vastaavat kolmannen osapuolen käyttöön, jos asiakas itse ei ole niitä käyttänyt kuuteen kuukauteen.
- 6.2 Palvelussa, joka mahdollistaa puheluiden soittamisen ja vastaanottamisen laajakaistaliittymän kautta, puhe ja signaali kulkevat salaamattomana. Jos palvelusta soitetaan tai siihen vastaanotetaan puhelua muun kuin Elisan laajakaistaliittymän kautta, kulkee puhelinliikenne salaamattomana julkisessa internet-verkossa.
- 6.3 Elisa saa tehdä palveluihinsa ja liittymäkorttiin (SIM) tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia järjestelyjä.
- 6.4 Elisalla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. Elisalla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen tai muuttaa tai lisätä palvelun ominaisuuksia, mikäli Elisa katsoo tämän perustelluksi palveluiden karsimiseen tai yhdenmukaistamiseen tai muusta sellaisesta palvelukehitykseen liittyvästä syystä (ks. myös 11.2). Elisa ei vastaa mahdollisista palvelujen käytön rajoituksista ulkomailla.
- 6.5 Elisalla on oikeus päättää matkaviestintä- ja laajakaistaverkon alueellisesta laajuudesta sekä sen tarjoamista ominaisuuksista. Mikäli matkaviestintäverkon laajuutta supistetaan olennaisesti, muutoksista ilmoitetaan kohtuullisessa ajassa etukäteen niille asiakkaille, jotka ovat ilmoittaneet kotipaikakseen supistuksen kohteena olevan alueen (ks. myös 11.2).
- 6.6 Elisalla on oikeus rakentamisen tai kunnossapitotöiden vuoksi tilapäisesti keskeyttää palvelun tarjoaminen tai rajoittaa sen käyttöä mahdollisimman lyhyeksi ajaksi ja sellaisena ajankohtana, että se häiritsee asiakasta mahdollisimman vähän. Elisa tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on kohtuullisin toimenpitein mahdollista, ottaen huomioon keskeytyksen kesto, ajankohta ja palvelun laatu. Mikäli liittymä on tämän syyn takia ollut pois käytöstä asiakkaan käyttämällä alueella pitempään kuin 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, eikä käyttökeskeytys ole aiheutunut ns. vapauttamisperusteesta, asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksen johdosta tai päätelaitteesta, Elisa hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän kuukausimaksun kyseisen kuukauden ajalta.
- 6.7 Elisalla on oikeus ennalta ilmoittamatta keskeyttää ja estää heti muita verkon käyttäjiä häiritsevät massasähköpostilähetykset ja muu häiritsevä verkon käyttö.
- 6.8 Asiakkaan ja Elisan asiakaspalvelun väliset puhelut tallennetaan pääsääntöisesti. Elisa käyttää tallenteita liiketapahtumien, kuten tilausten todentamiseksi, koulutukseen viranomaisten ohjeiden mukaan sekä yritysturvallisuuden tarpeisiin.
- 6.9 Elisa käyttää asiakkaan viestinnän tunnistamistietoja palveluiden toteuttamiseen, laskutukseen ja asiakaspalveluun, palveluiden tietoturvasta huolehtimiseksi, palveluiden tekniseen ja kaupalliseen kehittämiseen ja markkinoinnin suunnitteluun.
- 6.10 Jos liittymäkortti on löytötavaratoimiston tai muun sellaisen organisaation hallussa, jonka tarkoituksena on palauttaa hukatuja tavaroita omistajilleen, Elisalla on oikeus luovuttaa tiedot liittymän omistajasta tai käyttäjästä ja tämän yhteystiedoista näille, jos tiedon antaminen voi auttaa liittymäkortin tai matkapuhelimen palauttamista oikealle omistajalleen, eikä tietojen luovuttamista ole kielletty ja mahdollisesti myös sulkea liittymä.
- 6.11 Elisalla on oikeus estää kaikkien sellaisten päätelaitteiden käyttö verkossaan, jotka on ilmoitettu varastetuiksi Suomen tai muun maan alueella.
- 6.12 Elisalla on oikeus poistaa verkosta sellainen materiaali, jonka viranomainen, kolmas osapuoli tai Elisa perustellusti toteaa loukkaavan lain määräyksiä tai estää pääsy viranomaisten ilmoitettuille internet-sivuille.

## 7. Elisan velvollisuudet

- 7.1 Elisa pitää viestintäverkkonsa ja palvelut käyttökunnossa näistä sopimusehdoista ilmenevin ehdoin. Elisa huolehtii vikatapaus-ten korjaamisesta normaalin työajan puitteissa.
- 7.2 Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten tietoverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen.
- 7.3 Elisa ei vastaa asiakkaan päätelaitteen virheellisistä tai puutteellisista asetuksista tai asiakkaan päätelaitteen muutoin virheellisestä toiminnasta.
- 7.4 Matkaviestinnän datayhteyksien tekniset ominaisuudet (mm. peittoalue ja siirtonopeus) määräytyvät käytetyn tekniikan mukaisesti. Palvelun käyttö edellyttää soveltuvaa päätelaitetta. Elisa ei takaa matkaviestinnän datayhteyksille tiettyä siirtonopeutta tai palvelutasoa. Matkaviestinnän datayhteydet ovat luonteeltaan ns. väistyvää liikennettä, joten datasiirto voi tilapäisesti hidastua tai keskeytyä, kun muille palveluille tarvitaan enemmän verkon kapasiteettia. Elisa varaa oikeuden priorisoida muuta verkossa tapahtuvaa tiedonsiirto liikennettä matkaviestinnän datayhteyksiin nähden.
- 7.5 Palvelua, joka mahdollistaa puheluiden soittamisen ja vastaanottamisen laajakaistaliittymän kautta, ei toteuteta yleisen kiinteän puhelinverkon tai matkaviestinverkon avulla, joten puheen laatu ja ominaisuudet saattavat poiketa edellä mainituissa verkoissa toteutettavien puhe- ja datasiirtopalveluiden laadusta ja ominaisuuksista. Palvelun laatuun voi vaikuttaa asiakkaan muiden sovellusten vaatima tietoliikennekaistan tarve. On mahdollista, että suurten tiedostojen lataaminen varaa käyttöönsä koko käytössä olevan tietoliikennekaistan eikä palvelu saa käyttöönsä sen tarvitsemaa kapasiteettia. Palvelu vaatii toimiakseen sähköä (230 V). Palvelu ei toimi sähkökatkoksen aikana. Mikäli asiakkaan laajakaistaliittymä ei toimi, se suljetaan tai varastoidaan, ei palvelu toimi.
- 7.6 Laajakaistaliittymässä ilmoitettut nopeudet ovat enimmäisnopeuksia. Liittymän todelliseen nopeuteen vaikuttaa käytettävien sovellusten ja laitteiden ominaisuuksien lisäksi käytettävän internet-palvelun sijainti internetissä, verkon kuorma ja etäisyys keskuksesta.
- 7.7 Elisa vastaa tietoturvapalvelun osalta parhaan kykynsä mukaan tietoliikenneverkkonsa sekä palvelun päivityspalvelimen käytettävyydestä. Elisa ei vastaa julkisessa internet-verkossa mahdollisesti ilmenevistä, palvelun päivityspalvelua haittaavista häiriöistä taikka internet-palveluntarjoajan palvelimilla tai yhteyksillä ilmenevistä katkoksista, häiriöistä tai muista Elisasta johtumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

## 8. Maksut ja laskutus

- 8.1 Elisa päättää palvelujen hinnoista, hinnoittelurakenteesta ja laskutusjaksoista.
- 8.2 Elisa laskuttaa asiakasta palveluista ja niiden käytöstä voimassaolevan hinnastonsa mukaisin hinnoin. Elisa voi laskuttaa asiakkaalta myös Elisan palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on ko. teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu.
- 8.3 Elisalla on oikeus muuttaa kohdassa 8.2. mainittuja maksuja (ks. myös 11.2). Jos muutos on asiakkaan kannalta lisäkustannuksia aiheuttava, maksun muutoksesta on ilmoitettava vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantulusta. Ilmoittaminen tapahtuu kirjallisesti siihen osoitteeseen, joka on ollut asiakkaan laskutusosoitteena edellisen laskutusjakson alussa. Elisa ei ilmoita erikseen julkisten maksujen kuten verojen muutoksista tai uusista julkisista maksuista.
- 8.4 Laskut on suoritettava viimeistään laskun eräpäivänä. Elisa ilmoittaa laskujen eräpäivät etukäteen aikaisemman laskun yhteydessä. Mahdollinen laskumuistutus on tehtävä ennen eräpäivää kirjallisesti. Mikäli suoritus viivästyy, Elisalla on oikeus periä viivästyskorkoa. Tämä korko peritään laskun eräpäivästä lukien. Viivästyneen suorituksen maksukehotuksesta peritään lisäksi hinnastonmukainen maksu. Viivästyskorkoa peritään korollain mukaisesti. Elisalla on lisäksi oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut. Mikäli laskujen maksajaksi on ilmoitettu joku muu taho kuin asiakas, Elisalla on oikeus tiedottaa asiakasta maksuviivästyksestä.
- 8.5 Jos asiakas ylittää sovitun luotto- tai käyttörajan tai maksuja kertyy laskutuskauden kuluessa poikkeuksellisen paljon, Elisa voi lähettää asiakkaalle laskun ilmoitetusta laskutusajankohdasta poikkeavasti. Tällaisen laskun maksamatta jättämisessä ei ole kyse sopimusrikkomuksesta.
- 8.6 Elisa seuraa laskutuksen poikkeamia ja jos käyttöraja ylittyy (ks. 2.6.1), Elisalla on mahdollisuus rajoittaa liittymän käyttöä. Elisa pyrkii ottamaan asiakkaaseen yhteyttä tarkastaakseen, että liittymää ei käytetä oikeudettomasti ja että asiakas on varautunut maksamaan tulevan laskun. Elisa ilmoittaa asiakkaalle etukäteen puhelimitse tai, jos asiakasta ei tavoiteta, tekstiviestillä käyttörajoituksesta ja antaa ohjeet siitä, miten liittymän käytön rajoittaminen on vältettävissä.
- 8.7 Käytön määrään perustuvien maksujen tarkemmat maksulliset erittelyt on tilattava viimeistään kuuden kuukauden kuluessa laskun päiväyksestä lukien.
- 8.8 Elisan hinnastossa ilmoittamat hinnat eivät ole voimassa ulkomailla, ellei hinnastossa ole nimenomaan niin mainittu. Ulkomailla soitetut ja vastaanotetut puhelut, sekä lähetetyt ja vastaanotetut tekstiviestit veloitetaan Elisan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Muiden palvelujen käyttö kuten datayhteydet ja multimediatekniikan lähettäminen ja vastaanottaminen laskutetaan ulkomaisen operaattorin ilmoittamien hintojen perusteella. Elisan ilmoittamat ulkomaisten operaattoreiden hintatiedot ovat suuntaa-antavia eivätkä ne sido Elisaa.
- 8.9 Puhelut valtakunnallisiin yritysnumeroihin veloitetaan yritysnumeron toimittajan hinnaston mukaisesti. Kootut hintatiedot on nähtävillä Viestintäviraston internet-sivuilla [www.ficora.fi](http://www.ficora.fi) (Yritysnumeroihin soittamisen hinnat).
- 8.10 Yhteyden veloitus käynnistyy teknisen yhteyden synnyttyä. Mikäli yhteyttä käytetään palvelun saamiseksi yhteyden toiselta osapuolelta, ei palvelun saaminen ole yhteyden veloittamisen edellytys.

## 9. Sopimuksen päättymisen

- 9.1 Asiakas voi irtisanoa sopimuksensa. Toistaiseksi voimassa olevan puhelinliittymäsopimuksen irtisanomisaika on kaksi viikkoa. Toistaiseksi voimassa oleva laajakaistaliittymäsopimus lisäpalveluineen päättyy yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomiskuukauden päättymisestä, ellei toisin ole sovittu. Muiden palveluiden irtisanomisaika on kuukausi, ellei toisin ole sovittu. Irtisanominen tehdään joko suullisesti tai kirjallisesti.
- 9.2 Tietyksi sopimusajaksi tehtyä sopimusta ei asiakas saa purkaa eikä puhelinnumeroa voi siirtää toiselle teleyritykselle kesken sopimusajan. Asiakkaalla on kuitenkin mahdollisuus purkaa sopimus silloin, kun hän on joutunut yllättäen maksuvaikeuksiin ilman omaa syytään, esimerkiksi vakavan sairauden tai työtömyyden takia. Jos sopimus on tehty tietyksi sopimusajaksi ja asiakas ei halua sopimuksen jatkuvan, asiakas voi irtisanoa sopimuksen (irtisanomisaika ks. 9.1). Jos asiakas ei irtisanoa sopimusta, sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, mutta asiakkaalla voi olla sopimuksen erityisehtojen mukaan myös mahdollisuus uudistaa sopimus uudelle sopimuskaudelle tai valita automaattisesti uudistuva sopimus.
- 9.3 Elisa voi purkaa asiakkaan sopimukset kokonaan tai osittain jos:
  - 9.3.1 Palvelu on ollut suljettuna kohdassa 3.3 tai 3.4 mainitusta syystä vähintään yhden (1) kuukauden eikä sulkemisperuste ole lakanut.
  - 9.3.2 Asiakas on tuomittu Elisan palvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä
  - 9.3.3 Muun sopimusrikkomuksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.
- 9.4 Elisalla on oikeus irtisanoa sopimus noudattaen kuukauden irtisanomisaikaa.
- 9.5 Elisa voi irtisanoa sopimuksen, jos sen mukainen palvelu on ollut suljettuna asiakkaan pyynnöstä yli vuoden, ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.
- 9.6 Elisalla on oikeus irtisanoa sopimus siltä osin kuin palvelu tai ominaisuus lopetetaan, ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.
- 9.7 Elisa vahvistaa liittymäsopimuksen päättymisen kirjallisesti.
- 9.8 Riippumatta irtisanomisen perusteista asiakas on aina velvollinen palauttamaan Elisan omistaman liittymäkortin samalla kertaa irtisanomisilmoituksen kanssa tai viikon kuluessa Elisan vahvistamasta irtisanomisesta tai purkamisesta. Elisa ei palauta käyttämättä jäävää puhekaiketaua. Kuukausimaksua ei peritä irtisanomisajan päättymisen jälkeen, ellei kyseessä ole pakettimaksu, jolloin sopimuksen päättymisen pyritään ajoittamaan laskutuskauden vaihtumiseen.
- 9.9 Mikäli asiakas ei palauta liittymäkorttiaan määräajassa, Elisalla on oikeus laskuttaa voimassaolevan hinnastonsa mukainen liittymäkortin korvaushinta.
- 9.10 Asiakas sitoutuu lopettamaan tietoturvapalvelun käytön ja poistamaan sen käyttöön tarkoitetut ohjelmistot tietokoneeltaan yhden viikon kuluessa sopimuksen voimassaolon päättymisestä. Mikäli asiakas ei toimi edellä mainitun mukaisesti Elisalla on oikeus veloittaa palvelun käytöstä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut.

## 10. Riitojen ratkaiseminen

- 10.1 Liittymäsopimuksesta aiheutuvat riidat, mikäli niitä ei saada ratkaistua neuvottelemalla, voidaan ratkaista Helsingin käräjäoikeudessa. Asiakas voi nostaa kanteen myös sen paikkakunnan alioikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on väestökirjalain mukainen kotipaikka. Asiakkaalla on myös oikeus saattaa asia kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

## 11. Sopimusehtojen voimassaolo ja oikeus muuttaa ehtoja

- 11.1 Nämä sopimusehdot ovat voimassa 1.1.2011 alkaen ja ne ovat voimassa toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat tätä aikaisemmin päivätyt yleiset sopimusehdot Elisan matkaviestintä- ja kiinteän verkon palveluille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen näiden sopimusehtojen voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.
- 11.2 Elisa voi muuttaa näitä sopimusehtoja, erityisehtoja ja muita sopimukseen kuuluvia ehtoja. Elisa tiedottaa muuttuneista ehdoista ja olennaisimmista muutoksista viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen muutoksen voimaantulua ja varaa asiakkaalle mahdollisuuden tilata ehdot kokonaisuudessaan. Tiedottaminen tapahtuu kirjallisesti siihen osoitteeseen, jonka asiakas on ilmoittanut laskutustaan varten edellisen laskutusjakson alussa tai muutoin sovituilla tavalla. Tässä kohdassa mainitut ehdot voivat muuttua myös lain, asetuksen tai viranomaispäätöksen johdosta. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus päättyväksi muutoksen voimaantullessa, jos Elisa ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja. Viestintäpalvelujen osalta noudetaan lisäksi seuraavaa kohtaa 11.2.1.
- 11.2.1 Elisa saa muuttaa viestintäpalvelusopimuksen mukaisia maksuja ja muita sopimusehtoja kuluttajan vahingoksi vain:
- 1) seuraavilla perusteilla, edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu: palvelun päivityksen tai uusien ominaisuuksien tai lisäpalveluiden johdosta, teknologian vanhentumisen johdosta, Elisan alihankkijoiden aiheuttamien muutosten johdosta, palveluun kohdistuvien kustannusten nousun johdosta, palvelun käyttäjämäärän tai kannattavuuden pienenemisen johdosta tai hinnaston tai hinnoittelun ja sopimusjärjestelmien muutoksen johdosta;
  - 2) lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella;
  - 3) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttua. Elisalla on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.