

Elisas allmänna avtalsvillkor för privatkunder 1.2.2008

1. Allmänt

- 1.1 Dessa avtalsvillkor tillämpas på leveranser av Elisas tjänster åt konsumentkunden. Tjänsterna kan omfatta anslutningar och andra kommunikationstjänster som Elisa tillhandahåller samt i tillämpliga delar också andra tjänster. Dessa villkor bifogas till det avtal som kunden och Elisa har ingått och tillämpas, om inte kunden och Elisa skriftligt har kommit överens om annat. Utöver dessa avtalsvillkor tillämpas eventuella specialvillkor för enskilda tjänster samt kampanjvillkor. Handlingarnas prioriteringsordning är följande:
1. Avtal
 2. Specialvillkor
 3. Kampanjvillkor
 4. Allmänna avtalsvillkor
 5. Prislista
- 1.2 Med kund avses i dessa avtalsvillkor en naturlig person (konsumentkund), som i egenskap av slutanvändare skaffar sig tjänster av Elisa. Med kommunikationstjänst avses en anslutning eller en övrig tjänst inom kommunikationsnätet. Med anslutning i det fasta nätverket avses en bredbandsanslutning eller en anslutning för fast telefon.
- 1.3 Med hjälp av kommunikationsnätet kan också andra än Elisas tjänster anlitas. Dessa avtalsvillkor gäller inte andra än de tjänster som Elisa har producerat, och Elisa tar inget ansvar för andras tjänster.

2. Avtal

- 2.1 Med avtal avses avtal mellan kunden och Elisa om en tjänst eller en helhet av tjänster, om inget annat har nämnts.
- 2.2 Elisa har rätt att överföra avtalet på tredje part inom Elisa-koncernen eller på den som tar emot överföringen av affärsverksamheten. Elisa har dessutom rätt att överföra sina på avtalet grundade tillgodohavanden på tredje part. Kunden har inte rätt att överföra avtalet utan Elisas samtycke.
- 2.3 Elisa kan skriftligt befullmäktiga tredje part att ingå avtal för sig.
- 2.4 Avtalet mellan kunden och Elisa träder i kraft när Elisa eller en av Elisa fullmäktigad part har godkänt kundens beställning eller anslutningsavtalet. Avtalet gäller tills vidare eller är tidsbundet. Kunden och Elisa ingår skriftligt anslutningsavtal om anslutning som skall öppnas, eller med ett skriftligt avtal likställt elektroniskt avtal som Elisa godkänner.
- 2.5 Elisa har före godkännande av avtal rätt att kontrollera kundens kredituppgifter och kräva en rimlig förskottsbetalning av eller säkerhet för avtalsenliga avgifter på grund av medellöshet eller hotande medellöshet eller om Elisa har skälig anledning att misstänka att kunden underlåter att betala avgifterna. Bl.a. följande omständigheter berättigar krav på säkerhet eller förskottsbetalning: kunden har en anteckning om betalningsstörning, kreditupplysning om kunden kan inte fås till rimliga kostnader, kunden har försatts eller ansöpts

att försättas i konkurs, myndighet har konstaterat kunden vara medellös eller annan särskild orsak.

- 2.5.1 Elisa kan komma överens med kunden om att helt eller delvis ersätta säkerheten eller förskottsbetalningen genom att begränsa användningen av anslutningen. Elisa kan tillsammans med kunden komma överens om att helt ersätta säkerheten och förskottsbetalningen genom att begränsa användningen av anslutningen. Elisa kan även tillsammans med kunden komma överens om en gräns och om den gränsen överskrids har Elisa rätt att begränsa användningen av anslutningen: gränsen överskrids om kundens månadsdebitering blir över 300 euro och är avvikande större än i den föregående fakturan. Om tillvägagångssätt vid överskridning av gränsen har avtalats i punkt 8.6.
- 2.6 Elisa inkasserar sina förfallna tillgodohavanden jämte dröjsmålsränta och inkassokostnader ur säkerheten. Elisa betalar ingen ränta på förskottsbetalning eller säkerhet. Elisa kan komma överens med kunden om en begränsad användning av anslutningen i stället för användning av säkerhet och förskottsbetalning.
- 2.7 Elisa reserverar ett anslutningsnummer för varje anslutning. Kunden har rätt att utan särskild avgift till Elisa bevara sitt anslutningsnummer om han blir kund hos ett annat teleföretag, på sätt som myndigheterna närmare har bestämt.
- 2.8 Anslutningskortet (SIM) med den internationella abonnentidentifieringskoden är Elisas egendom oberoende av kundförhållandets art.
- 2.9 Mobildata är en bastjänst som kan användas av alla kunder som har en Elisa mobilanslutning. Bastjänsten prissätts enligt grundprissättningsmodellen, ifall inte en annan prissättningsmodell för tjänsten beställts.

3. Leverans och stängning av tjänst

- 3.1 Elisa levererar tjänsten vid avtalad tidpunkt, om detta inte hindras av en omständighet som inte beror på Elisa och som bör anses utgöra en befrielsegrund (se 4.9). Leveranstiden för en bredbandsanslutning är minst fyra veckor.
- 3.1.1 I början är de nyaste kommunikationsnäten och tjänsterna inte nationella. Kopplingen av tilläggstjänster till mobilanslutningen sker fördröjt. Elisa kan om man så önskar sända de inställningar som behövs för mobilkommunikationstjänsten. Dessutom kan kunden själv skaffa inställningarna genom de anvisningar som finns på Elisas internetsidor. Kunden sparar själv inställningarna i sin terminal.



- 3.1.2 Förutsättningar för leveransen av en anslutning i fast nätverk är att någon orsak som hänför sig till tredje part inte hindrar leveransen och att kunden har sett till att
- det på leveransadressen finns ett el- och inomhusnät som är tillräckligt för den överenskomna användningen och att den utrustning som skall användas för anslutningen motsvarar myndigheternas bestämmelser om elsäkerhet och om utrustning som skall anslutas till kommunikationsnät,
 - lokaliteterna och den utrustning som kunden ansvarar för är i skick,
 - kunden har de rättigheter som behövs för att använda de program som hänför sig till produkterna och som han vill ansluta till produkterna; leverantören ansvarar dock för nyttjanderätten till program som hänför sig till en överenskommen tjänst,
 - tillträdet är obehindrat till de lokaliteter som krävs för leveransen,
 - leverantören i god tid har fått korrekta och tillräckliga uppgifter för leveransen av produkten,
 - eventuella tillstånd eller samtycken fås utan oskäliga svårigheter eller genom normalt ansökningsförfarande, varvid kunden svarar för kostnaderna,
 - installationen av anslutningen inte kräver extra arbete till exempel på grund av ensligt läge, svår terräng eller andra motsvarande omständigheter.
- 3.1.3 Kunden ansluter sin terminal eller sitt datasystem eller en del av det till datasäkerhetstjänsten genom att installera programmen på sin terminal eller sin dator. Programmen fås av leverantören. Användningsrätten för program som överlåtits till kunden i anslutning till tjänsten begränsas till avtalets giltighetstid. Kopiering eller överlåtelse av program är förbjudet. Då kunden tar i bruk datasäkerhetstjänsten godkänner kunden de licensvillkor av programvarutillverkaren som gäller och förbinder sig att iaktta dem.
- 3.2. Kunden skall omedelbart kontrollera att den levererade utrustningen, tjänsten eller kommunikationsförbindelsen fungerar. Reklamation skall göras inom skälig tid.
- 3.3 Elisa kan i följande fall stänga kundens anslutning eller övrig kommunikationstjänst helt eller delvis eller avhålla sig från att på nytt öppna en anslutning eller en kommunikationstjänst som Elisa har levererat till kunden:
- 3.3.1 Kunden har inte betalat Elisäs förfallna tillgodohavande för kommunikationstjänster för i frågavarande anslutning eller tjänst inom två (2) veckor efter det att betalningsanmodan har sänts. Elisa skriker dock inte till stängningsåtgärder, om
- det förfallna tillgodohavandet för kommunikationstjänster inte överskrider 50 euro,
 - kunden visar att betalningsförsummelsen beror på sjukdom, arbetslöshet eller annan motsvarande orsak som inte beror på kunden och den förfallna betalningen betalas inom en månad efter det betalningsanmodan har skickats,
 - kunden har mot räkningen gjort en till formen fri skriftlig anmärkning, vars behandling pågår och den obestridda delen av betalningen har betalats inom utsatt tid eller om betalningsanmodan är uppenbart obefogad.
- 3.3.2 Kunden har försatts i konkurs eller myndighet har annars konstaterat kunden vara insolvent och kunden ställer inte en skälig säkerhet. I stället för att stänga anslutningen har Elisa rätt att begränsa användningen av anslutningen.
- 3.3.3 Kunden trots anmärkning
- använder en bristfällig eller icke godkänd terminalapparat. I detta fall kan Elisa också med tekniska medel förhindra användning av själva terminalapparaten i kommunikationsnätet,
 - fortsätter att tillfoga kommunikationsnätet, tjänsten eller andra användare störningar med användande av Elisäs tjänst,
 - bryter mot följande avtalsvillkor: anmäler upprepade gånger att hans anslutningskort (SIM) har förkommit under omständigheter som han själv har kunnat påverka (vårdslöshet) eller tjänsten har öppnats eller den används på basis av felaktiga eller bristfälliga uppgifter eller bekräftelse har inte kunnat fås av kunden beträffande en med avtalet förknippad väsentlig omständighet.
 - fortsätter att bryta mot avtalsvillkoren, avtalet eller andra villkor eller bestämmelser som tillämpas med stöd av dessa.
- 3.3.4 Polisen eller annan kompetent myndighet begär detta.
- 3.4 Elisa kan i följande fall förhindra användning av en annan än en kommunikationstjänst:
- 3.4.1 Kunden betalar inte en förfallen räkning som hänför sig till en sådan tjänst inom två veckor efter det betalningsanmodan har skickats.
- 3.4.2 Något av villkoren i punkt 3.3.2 – 3.3.4 uppfylls.
- 3.5 Tjänsterna kan inte användas under stängningen och när tjänsten är urkopplad, men månadsavgifterna utgår dock för tjänsterna.
- 3.6 För öppning av stängd tjänst eller avlägsnande av en begränsning utgår avgift enligt prislistan.
- 3.7 Kunden kan begära stängning av anslutningen eller att en tjänst avbryts helt eller delvis i enlighet med Elisäs tjänst-urval för önskad tid. Begäran om stängning av anslutning skall göras skriftligt och tillställas Elisa senast en vecka före önskad stängningstidpunkt.
- 3.8 Om kunden, den till Elisa anmälda användaren av tjänsten, polisen, försäkringsbolaget eller ett annat teleföretag har meddelat Elisa att en terminalapparat, ett anslutningskort eller det lösenord eller annan kod som möjliggör användning av en tjänst har stulits eller förkommit, stänger Elisa tjänsten eller förhindrar användning av terminalapparaten. Kundens ansvar för andra än månadsavgifterna för tjänsten upphör bevisligen vid den tidpunkt då Elisa har tagit emot ovan nämnda anmälan. Kunden skall för ytterligare behandling av frågan inom två veckor från anmälan tillställa Elisa en kopia av den brottsanmälan som gjorts till polisen.
- ## 4. Kundens rättigheter
- 4.1 Kunden har rätt att använda Elisäs tjänster på sätt som nämns i avtalet, i dessa avtalsvillkor, i produktbeskrivningen, i manualen, i eventuella specialvillkor för vissa tjänster och i kampanjvillkoren.
- 4.2 Kunden har rätt att överlåta anslutningen till tredje mans förfogande. Kunden svarar dock själv för alla de avgifter och andra skyldigheter som nämns i anslutningsavtalet. Om kunden som faktureringsadress har uppgivit en tredje persons uppgifter, har denna person på lagstadgat sätt rätt att få de

- uppgifter enligt vilka faktureringen har fastställts och att låta göra avgiftsbelagda ändringar i anslutningen, om kunden inte har meddelat Elisa förbud mot detta. Också den användare som kunden har anmält till Elisa kan göra avgiftsbelagda ändringar, om kunden inte har meddelat Elisa förbud mot detta.
- 4.3 Kunden har rätt att förbjuda Elisa att överlåta honom gällande kataloguppgifter för direktreklam, telefonförsäljning och annan direkt marknadsföring, adresstjänster eller marknadsförings- och opinionsundersökningar.
- 4.4 Elisa hindrar på kundens begäran användning av anslutningen i enlighet med det urval som finns av spärningstjänster. För bortkoppling av spärningstjänst utgår avgift enligt prislistan. Spärning av identifikation av påringande abonnent fungerar endast inom telefons-tjänster. Vid användning av WAP-tjänster förmedlas användarens mobiltelefonnummer från Elisas system till serviceproducenten. Spärr till servicenummer måste beställas separat för samtal och textmeddelanden. Spärr till servicenummer hindrar inte användningen av ämnes- och nöjestjänster via internet- och wap-tjänster.
- 4.5 Av Elisa såld utrustning repareras enligt de garantivillkor utrustningens tillverkare gett och i enlighet med konsumentskyddet. Utrustningen skall granskas och eventuella fel reklameras omedelbart efter leveransen. Elisa har ingen reparationskyldighet om felet beror på bristfälligt underhåll, användning som strider mot reglerna eller annan orsak som kunden ansvarar för.
- 4.6 Leveransen av en kommunikationstjänst är fördröjd, om tjänsten inte har levererats vid en överenskommen tidpunkt och detta inte beror på kunden eller på någon annan omständighet som sammanhänger med kunden. Har ingen leveranstidpunkt överenskommit, är leveransen fördröjd om kommunikationstjänsten inte har levererats inom skälig tid efter det att avtalet ingicks.
- 4.6.1 Kunden är skyldig att betala de avgifter som grundar sig på avtalet om kommunikationstjänster först från den tidpunkt då tjänsten kan användas. Efter det att tjänsten har aktiverats har kunden rätt att hålla inne betalningen av en sådan del av avgiften som är nödvändig som säkerhet för ersättning på grund av dröjsmålet.
- 4.6.2 Om leveransen av en kommunikationstjänst är fördröjd, kunden har till standardsättning. Denna ersättning uppgår till 15 euro för varje påbörjad vecka som leveransen fördröjs, dock högst till 120 euro. Rätt till standardsättning föreligger dock inte, om Elisa visar att dröjsmålet orsakats av ett hinder som ligger utanför Elisas kontroll och som företaget inte skäligen kan förväntas ha räknat med då avtalet ingicks samt vars följderna företaget inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.
- 4.6.3 En kund får inte åberopa ett dröjsmål, om inte kunden underrättat Elisa om dröjsmålet inom skälig tid efter det att tjänsten har levererats. En kund får åberopa ett dröjsmål, om Elisa har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder.
- 4.6.4 Kunden får häva ett avtal om kommunikationstjänster på grund av ett dröjsmål från Elisas sida, om avtalsbrottet är väsentligt.
- 4.7 Det föreligger ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst, om kommunikationstjänstens kvalitet eller leveranssättet inte överensstämmer med vad som kan anses avtalat.
- 4.7.1 Kunden har rätt att kräva att Elisa avhjälper felet eller utföra en ny prestation i stället för den felaktiga utan att detta medför kostnader för kunden. Elisa är dock inte skyldigt att avhjälpa felet, om detta förorsakar Elisa oskäliga kostnader eller oskäliga olägenheter. Även om kunden inte kräver att felet skall avhjälpas eller prestationen förnyas, får Elisa på egen bekostnad göra en sådan rättelse, om det utan dröjsmål erbjuder sig att göra det när kunden anmäler felet. Kunden får avböja rättelsen, om denna skulle förorsaka honom väsentlig olägenhet eller en risk för att de kostnader som förorsakas kunden inte blir ersatta eller om kunden har en annan särskild orsak att avböja. Elisa får inte hänvisa till att det inte har fått tillfälle att avhjälpa felet, om kunden har låtit avhjälpa felet och denne med beaktande av omständigheterna inte skäligen kan förutsättas vänta på att Elisa skall avhjälpa felet.
- 4.7.2 Om det inte kommer på fråga att avhjälpa felet eller utföra en ny prestation eller om felet inte avhjälpas inom en skälig tid efter att kunden har anmält det, har kunden rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet. Kunden har rätt till standardgottgörelse om en skada beror på ett avbrott i leveransen. Standardgottgörelsen uppgår till 15 euro för varje påbörjad vecka då leveransen är avbruten, dock högst till 120 euro. Om en standardgottgörelse betalas till kunden, har kunden inte på grund av samma avbrott rätt till ett prisavdrag.
- 4.7.3 En kund får inte åberopa ett fel, om inte kunden underrättat Elisa om felet inom skälig tid efter det att kunden märkte eller borde ha märkt felet. En kund får åberopa ett fel, om Elisa har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag.
- 4.7.4 Kunden får häva ett avtal om kommunikationstjänster på grund av ett fel från Elisas sida, om avtalsbrottet är väsentligt.
- 4.8 Elisa ersätter kunden för de direkta skador som orsakats av försening eller fel i tjänsten men för indirekta skador endast de ekonomiska förluster som beror på Elisas vårdslöshet i samband med uppfyllandet av avtalet. Kunden är förpliktigad att uppvisa orsaken till skadan. Elisa svarar under inga omständigheter för indirekta skador som kunden har lidit i affärsverksamheten och inte heller för skador som beror på omständigheter i tjänsterna nämnda i punkt 7.2 avgiftsfria tjänster, för skador till följd av åtgärder som kunden eller tjänstens användare har vidtagit eller på terminalapparaten. Ersättning betalas inte enbart för den möda som orsakats av skadan.
- 4.9 Elisa befrias från sina avtalsförpliktelser och sin skyldighet att betala skadestånd, om fullgörandet av avtalsvillkoren förhindras eller fördröjs av en befrielsegrund. Befrielsegrund föreligger när fullgörandet av Elisas avtalsförpliktelser oskäligt försvårats samt vid oöverstigligt hinder (force majeure). Med oöverstigligt hinder avses en omständighet som inte kunde ha tagits i beaktande när avtalet ingicks och som Elisa inte råår över. En sådan omständighet kan t.ex. vara ett nationellt undantagstillstånd, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i energiförsörjningen, lagstiftning eller myndighetsbestämmelse, av utomstående part orsakad kabel-, apparat- eller dylik skada eller leveransskador av underleverantör som beror på ovanstående faktorer. Om fullgörandet av avtalet

fördröjs av en ovan i denna punkt nämnd orsak, förlängs tiden för fullgörandet av avtalsförpliktelsen i den mån som bör anses skäligt med beaktande av alla de omständigheter som påverkar situationen.

- 4.10 Elisa svarar inte heller för andra teleföretags eller serviceproducenters verksamhet och inte heller för skador som dessa parter orsakat. Elisa svarar inte för innehållet i den kommunikation som erhållits via mobilanslutningen. Elisa svarar inte för att alla egenskaper hos kundens terminalapparat kan utnyttjas i Elisans mobilnät.
- 4.11 Dessa avtalsvillkor begränsar inte de rättigheter som kunden enligt tvingande lagstiftning har.
- 4.12 Elisa förmedlar kataloguppgifter om kundernas anslutningsnummer och överlämnar dem till katalogtjänster. Kunden har rätt att gratis i katalogen utöver telefonnumret få namn och adress. Kunden kan genom skriftlig anmälan ändra eller stryka uppgifter som förts in i en katalog eller förbjuda att uppgifterna publiceras.

5. Kundens skyldigheter

- 5.1 Kunden skall iaktta bestämmelserna i avtalet, avtalsvillkoren, specialvillkoren och andra till avtalet hörande villkor. Vid användning av tjänsterna skall också myndigheternas bestämmelser om datasäkerheten och användningen av terminalapparater iakttas.
- 5.2 Elisa svarar inte för fel eller störningar som terminalapparaten eller användningen av denna eventuellt orsakar och inte heller för deras följder. Om kunden använder Elisans anslutningskort (SIM) inom andra staters områden, skall han iaktta de lagar, anvisningar och bestämmelser som i dessa länder givits om mobilnät.
- 5.3 Om kundens faktureringsadress förändras, skall han omedelbart informera Elisa om detta. Även namnbyte skall omedelbart anmälas. Anmälan skall göras skriftligt. Elisa skickar räkningar, anmälningar och meddelanden som hänför sig till avtalet till den faktureringsadress som kunden har uppgivit.
- 5.4 Kunden får ansluta Elisans anslutningskort (SIM) endast till en vederbörligen godkänd terminalapparat. Kunden skall själv sörja för terminalapparatens skick. Apparater som inte är i skick får inte användas i kommunikationsnätet. Om kunden emellertid i Elisans mobilnät använder terminalapparater som inte är i skick eller som orsakar störningar, skall han ersätta felsökningen, felbegränsningen och den skada som eventuellt tillfogas tredje part.
- 5.5 Vad gäller kundens terminalapparat, dator, informationssystem i övrigt och ADB-utrustning ansvarar kunden själv för skydd av och datasäkerhet för dessa. Kunden använder datasäkerhetstjänsten på eget ansvar och svarar själv för underhåll av egen mobiltelefon, dator, datasystem, lokalnät eller annan motsvarande datautrustning eller annat motsvarande datasystem och de åtgärder som användningen av tjänsten förutsätter.
- 5.6 I tjänsten som gör det möjligt att ringa och ta emot samtal via bredbandsförbindelsen nöd-samtal kan ringas via tjänsten. Samtalen styrs till en lokal larmcentral enligt den adress som kunden uppgett. Om kunden byter användningsställe för tjänsten är kunden skyldig att anmäla flyttningen till Elisa så att styrningen till larmcentralen kan uppdateras.

- 5.7 Kunden svarar för att det material som han levererar eller som levererats via hans tjänst inte orsakar störningar i nätet eller för andra användare och inte strider mot god sed inkl. massförsändelser av e-post eller bestämmelser i lag, myndigheters föreskrifter eller leverantörens anvisningar.
- 5.8 Kunden får inte sälja, förmedla eller på annat sätt överlåta bredbandstjänsten eller en del av den som en del av sin egen tjänst eller produkt och inte heller utan Elisans skriftliga samtycke sälja vidare de tjänster som han köpt.
- 5.9 Kunden får inte förmedla tredje parts datakommunikation via sin bredbandsanslutning till tjänsten och inte heller distribuera internettjänster om inte härom separat avtalats med leverantören. Såvida inte annat uttryckligen avtalats med Elisa får kunden inte hålla servrar i bredbandsabonnemanget eller använda nättjänsten för att erbjuda tjänster till bredbands- eller internettjänsternas användare genom att placera servrar eller servertillämpningar i telekommunikationsförbindelsen.
- 5.10 Det är förbjudet att använda tjänstens dataförbindelse i s.k. peer-to-peer trafik eller i motsvarande distribution av filer.

6. Elisans rättigheter

- 6.1 Telefonnummer och andra koder som behövs när tjänsten skall användas överläts till kunden endast för avtalat bruk. Sedan avtalet upphört har kunden inte rätt till dem, såvida inte annat separat avtalats. Elisa har rätt att ändra anslutningens eller tjänstens anropsnummer eller andra koder. Ändringar meddelas minst sex månader på förhand. Elisa har rätt att ge numren till anslutningar och tjänster, exempelvis telefonnummer, IP-adresser och motsvarande, så att de kan användas av tredje part, om kunden själv inte har använt dem på sex månader.
- 6.2 I tjänsten som gör det möjligt att ringa och ta emot samtal via bredbandsförbindelsen är talet och signalerna okodade. Om samtal rings från eller till tjänsten på annat sätt än från en Elisa bredbandsanslutning, är samtalstrafiken oskyddad i det offentliga nätet över internet.
- 6.3 Elisa får vidta arrangemang som påverkar tjänsternas och anslutningskortets (SIM) teknik och drift.
- 6.4 Elisa har rätt att producera den avtalsenliga tjänsten på det sätt bolaget anser bäst. Elisa har rätt att lägga ner produktionen av en tjänst eller en egenskap hos denna eller förändra eller lägga till egenskaper i en tjänst, om Elisa anser detta vara befogat av orsaker som har att göra med att skära ned eller förenhetliga tjänster eller av annan orsak som har att göra med utvecklingen av tjänsten (se även 11.2). Elisa svarar inte för eventuella begränsningar av användningen av tjänster utomlands. 6.5 Elisa har rätt att besluta om mobilkommunikations- och bredbandsnätets regionala omfattning och om dess egenskaper. Om mobilnätets omfattning i väsentlig grad inskränks, skall de kunder som såsom sin hemort har uppgivit det område som inskränkningen gäller informeras om detta i skälig tid på förhand. (se även 11.2).
- 6.6 Elisa har rätt att på grund av byggnads- eller underhållsarbete tillfälligt avbryta tillhandahållandet av en tjänst eller begränsa dess användning för en så kort tid som möjligt och vid en sådan tidpunkt att det medför minsta möjliga olägenhet för kunden. Elisa informerar kunderna på förhand om avbrott, om detta med skäliga åtgärder låter sig göra med beaktande av avbrottets längd och tidpunkt och tjänstens

karaktär. Om anslutningen i Elisans kommunikationsnät på grund av denna orsak har varit ur bruk längre än 48 timmar under en kalendermånad i det område som kunden använder, och driftavbrottet inte har orsakats av en s.k. befrielsegrund eller av vållande av kunden eller någon annan användare av anslutningen eller av terminalapparaten, gottskriver Elisa kunden på dennes begäran månadsavgiften för anslutningen för ifrågasatt månad.

- 6.7 Elisa har rätt att utan varsel avbryta och omedelbart förhindra massförsändelser av e-post som stör andra nätanvändare och annan störande nätanvändning. 6.8 Samtal mellan kunden och Elisans kundtjänst bandas i huvudsak. Elisa använder samtalen för att verifiera affärshändelser såsom beställningar, för skolning enligt anvisningar av myndigheter samt för företagssäkerhetens behov.
- 6.9 Elisa använder identifikationsuppgifter om kundens kommunikation för förverkligande av tjänster, för fakturering och kundtjänst, för att säkerställa datasäkerheten i tjänsterna, för att tekniskt och kommersiellt utveckla tjänster och planera marknadsföring. 6.10 Om anslutningskortet är i en hittegodsbysrås eller annan sådan organisations besittning vars verksamhet går ut på att returnera förkommet gods till deras ägare, har Elisa rätt att till dessa överlåta uppgifter om anslutningens ägare eller användare och dennes kontaktuppgifter, om lämnande av uppgifterna kan underlätta återlämnandet av anslutningskortet eller mobiltelefonen till dess rätta ägare och överlåtelse av uppgifter inte har förbjudits och eventuellt också stänga anslutningen.
- 6.11 Elisa har rätt att i sitt nät förhindra användning av alla sådana terminalapparater som har anmälts stulna i Finland eller i ett annat land.
- 6.12 Elisa har rätt att från nätet avlägsna sådant material som en myndighet, en tredje part eller Elisa på goda grunder konstaterat bryta mot lagen eller förhindra åtkomst till sådana internetidor som myndigheten uppgett.

7. Elisans skyldigheter

- 7.1 Elisa håller sitt kommunikationsnät och tjänsterna i funktionsdugligt skick på villkor som framgår av dessa avtalsvillkor. Elisa sörjer för avhjälpning av fel under ordinarie arbetstid.
- 7.2 På grund av radioteknikens, telekommunikationens och de allmänna informationsnätens särdrag kan det i tjänsternas funktion förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller fördröjningar. I tjänsterna och deras programvara kan förekomma smärre tekniska brister, som inte väsentligt påverkar användningen av tjänster eller program.
- 7.3 Elisa svarar inte för felaktiga eller bristfälliga inställningar i kundens terminalapparat eller för terminalapparatens annars felaktiga funktion.
- 7.4 Mobildatas tekniska egenskaper (bl.a. täckning och överföringshastighet) beror på den teknik som används. För användning av tjänsten behövs en lämplig terminalapparat. Elisa garanterar inte en viss överföringshastighet eller servicenivå för mobildata. Eftersom trafiken över mobildata till sin natur är s.k. vikande trafik, kan dataöverföringen tillfälligt bli långsammare eller avbrytas, om andra tjänster kräver mer av nätets kapacitet. Elisa förbehåller sig rätten att prioritera annan dataöverföringstrafik i nätet framför tjänsten.
- 7.5 Tjänsten som gör det möjligt att ringa och ta emot samtal

via bredbandsförbindelsen använder sig inte av det allmänna nätet för fast telefoni eller mobiltelefonnätet, därför kan det hända att talets kvalitet och egenskaper avviker från kvaliteten och egenskaperna hos tal- och dataöverföringsegenskaperna hos tjänsterna i de ovannämnda näten. Behovet av dataöverföring hos kundens övriga applikationer kan inverka på tjänstens kvalitet. Det är möjligt att nedladdningen av stora filer reserverar en så stor del av bandbredden att tjänsten inte har tillgång till den kapacitet som behövs. Tjänsten skall fungera när det är strömavbrott. Om kundens bredbandsanslutning är ur funktion, stängs eller lagras, så fungerar inte heller tjänsten.

- 7.6 De hastigheter som meddelats vid bredbandsuppkopplingar är maximala hastigheter. Den verkliga hastigheten påverkas förutom av egenskaperna i de tillämpningar och den apparatur man använder även av lokaliseringen av den internetjänst man använder, belastningen av nätet och avståndet från centralen.
- 7.7 Elisa svarar för datasäkerhetstjänstens del efter bästa förmåga för användbarheten hos telekommunikationsnätet och tjänstens uppdateringsserver. Leverantören svarar inte för eventuella störningar som uppkommer i det offentliga internetnätet och skadar tjänstens uppdateringstjänst och inte heller för avbrott eller störningar i internettjänsten, leverantörens servrar eller förbindelser eller andra faktorer som stör användningen av tjänsten och som inte beror på leverantören.

8. Avgifter och fakturering

- 8.1 Elisa fastställer priset på tjänster, prisuppbbyggnaden samt faktureringsperioderna.
- 8.2 Elisa fakturerar kunden för tjänsterna och deras användning enligt gällande prislista. Elisa kan fakturera kunden också för andra teleföretags och serviceproducenters tjänster som använts via Elisans tjänst i det fall att om detta har kommit överens med i fråga varande teleföretag eller serviceproducent.
- 8.3 Elisa har rätt att ändra i punkt 8.2. nämnda avgifter (se även 11.2). Om ändringen medför extra kostnader för kunden, skall om avgiftsändring meddelas minst en månad innan ändringen träder i kraft. Meddelandet sker skriftligt till den adress som har varit kundens faktureringsadress i början av föregående faktureringsperiod. Elisa informerar inte särskilt om ändringar i allmänna avgifter såsom skatter eller om nya allmänna avgifter.
- 8.4 Räkningar ska betalas senast på förfallodagen. Elisa anger räkningarnas förfalldagar på förhand på en tidigare räkning. En eventuell anmärkning mot räkningen skall göras skriftligt före förfallodagen. Om betalningen dröjer, har Elisa rätt att uppbära dröjsmålsränta. Räntan löper från räkningens förfalldag. För anmodan att erlægga försenad betalning utgår dessutom en avgift enligt prislistan. Dröjsmålsräntans storlek bestäms enligt räntelagen. Elisa har vidare rätt att debitera rimliga indrivningskostnader för den fördröjda betalningen. Om som räkningens betalare har anmälts någon annan än kunden, har Elisa rätt att informera kunden om fördröjd betalning.
- 8.5 Om kunden överskrider den överenskomna kredit- eller bruksgränsen eller om summan av avgifter under en fakture-

- ringsperiod blir exceptionellt stor, kan Elisa skicka kunden en räkning vid en tidpunkt som avviker från den angivna faktureringsperiodpunkten. Att lämna en sådan räkning obetald är inte frågan om avtalsbrott.
- 8.6 Elisa följer upp avvikelser i faktureringen och om bruksgränsen överskrids (se 2.6.1), har Elisa rätt att begränsa användningen av anslutningen. Elisa strävar efter att ta kontakt med kunden för att kontrollera att anslutningen inte används utan rättighet och att kunden är förberedd på att betala den kommande räkningen. Elisa meddelar kunden på förhand per telefon, eller om kunden inte kan nås, per textmeddelande om en bruksgräns och ger anvisningar om hur det går att undvika att användningen av anslutningen är begränsad.
- 8.7 Mer noggranna avgiftsbelagda specifikationer över avgifter som grundar sig på användningens omfattning skall beställas inom sex månader från räkningens datum.
- 8.8 De priser som står i Elisas prislista gäller inte utomlands om det inte härom nämns i prislistan. De samtal som rings och tas emot utomlands samt de textmeddelanden som sänds eller tas emot debiteras i enlighet med den prislista från Elisa som gäller för närvarande. Användningen av övriga tjänster såsom dataförbindelser eller sändning eller mottagning av multimediameddelanden faktureras enligt de priser som den utländska operatören meddelat. De prisuppgifter som Elisa har fått av de utländska operatörerna är riktgivande och de binder inte Elisa.
- 8.9 Samtal till nationella företagsnummer debiteras enligt prislistan för leverantören av företagsnumret. En sammanfattning av prisuppgifterna finns att se på Kommunikationsverkets internetsidor www.ficora.fi (priser för att ringa till företagsnummer).
- 8.10 Debiteringen för förbindelsen startar när den tekniska förbindelsen etablerats. Om förbindelsen används för att erhålla en tjänst av förbindelsens andra part, utgör erhållandet av tjänsten inte en förutsättning för debitering för förbindelsen.

9. Upphörande av avtal

- 9.1 Kunden kan säga upp avtalet. Uppsägningstiden för ett till vidare gällande telefonanslutningsavtal är två veckor. Ett avtal för bredbandstjänster som gäller tills vidare upphör med sina tilläggstjänster en (1) månad efter utgången av uppsägningstiden, såvida inte annat avtalats. Uppsägningstiden för de övriga tjänsterna är en månad såvida inte annat avtalats. Uppsägning av tjänst sker antingen muntligt eller skriftligt.
- 9.2 Ett avtal som ingåtts för en viss tid kan inte kunden häva eller flytta över telefonnumret till annat teleföretag under den tid avtalet gäller. Kunden har dock rätt att häva avtalet när han oväntat stött på betalningssvårigheter utan egen skuld till exempel på grund av allvarlig sjukdom eller arbetslöshet. Om avtalet ingåtts på viss tid och kunden inte vill att avtalet skall fortsätta, kan kunden säga upp avtalet. Om kunden inte säger upp avtalet (uppsägningstid, se 9.1), fortsätter avtalet att gälla till vidare, men kunden kan enligt specialvillkor i avtalet även ha möjlighet att förnya avtalet för en ny avtalsperiod eller välja ett avtal som förnyas automatiskt.
- 9.3 Elisa kan i följande fall helt eller delvis häva kundens avtal:
- 9.3.1 En tjänst har varit stängd på grund av en i punkt 3.3 eller 3.4 nämnd orsak under minst en (1) månad och grunden för stängningen har inte upphört.

- 9.3.2 Kunden har dömts för störande av telekommunikation med användande av Elisas tjänst.
- 9.3.3 På grund av ett annat avtalsbrott, om avtalsbrottet är väsentligt.
- 9.4 Elisa har rätt att säga upp avtalet med iakttagande av en uppsägningstid på en månad.
- 9.5 Elisa kan säga upp avtalet, om en avtalsenlig tjänst har varit stängd på kundens begäran över ett år, genom att informera kunden om detta i skälig tid på förhand.
- 9.6 Elisa har rätt att säga upp avtalet till den del en tjänst eller en egenskap läggs ner, genom att informera kunden om detta i skälig tid på förhand.
- 9.7 Elisa bekräftar skriftligt att anslutningsavtalet upphört att gälla.
- 9.8 Oberoende av grunderna för uppsägningen är kunden alltid skyldig att lämna tillbaka det anslutningskort som Elisa äger i samband med uppsägningen eller inom en vecka från uppsägning eller hävning som Elisa har bekräftat. Elisa returnerar inte en taltidsförmån som blivit oanvänd. Månadsavgiften debiteras inte efter att uppsägningstiden gått ut om det inte är frågan om ett paketpris och då strävar man efter att avsluta avtalet i samband med att faktureringsperioden byts
- 9.9 Om kunden inte lämnar tillbaka anslutningskortet inom utsatt tid, har Elisa rätt att fakturera ersättningspriset för anslutningskortet enligt gällande prislista.
- 9.10 Kunden förbinder sig att upphöra med användningen av datasäkerhetstjänsten och avlägsna de program som är avsedda för dess användning från sin dator inom en vecka från det att avtalet upphört att gälla. Om kunden inte agerar på ovanstående sätt har leverantören rätt att debitera avgifter i enlighet med gällande tariff för användningen av tjänsten.

10. Biläggande av tvister

- 10.1 Av anslutningsavtalet härrörande tvister som inte kan biläggas genom förhandlingar kan avgöras i Helsingfors tingsrätt. Kunden kan också väcka åtal i underrätten på den ort i vars domkrets han enligt befolkningsbokslagen har sin hemvist. Kunden har också rätt att föra saken till konsumentklagomanden för avgörande.

11. Avtalsvilkorens giltighetstid och rätten att ändra villkoren

- 11.1 Dessa avtalsvillkor träder i kraft 1.3.2007 och gäller tills vidare. Dessa villkor ersätter tidigare daterade allmänna leveransvillkor för tjänster i Elisas mobilkommunikationsnät och det fasta nätverket. Dessa villkor tillämpas också på avtal som har ingåtts innan dessa avtalsvillkor har trätt i kraft.
- 11.2 Elisa kan ändra dessa avtalsvillkor, specialvillkor och andra till avtalet hörande villkor. Elisa informerar om ändring av villkoren och de väsentligaste ändringarna senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft och bereder kunden möjligheten att beställa de kompletta avtalsvilkoren. Informationen sker skriftligt till den adress som kunden har uppgett för fakturering i början av föregående faktureringsperiod eller på annat överenskommet sätt. Villkoren nämnda i denna punkt kan också ändras på grund av lagstiftning, förordning eller myndighetsbestämmelse. Kunden har rätt att säga upp ett

avtal som gäller tillsvidare i samband med att förändringarna träder i kraft, om Elisa meddelar att det kommer att ändra avtalsvillkoren. När det gäller anslutningar och övriga kommunikationstjänster följs dessutom följande punkt 11.2.1.

11.2.1 Elisa får ändra avgifter och övriga villkor enligt ett avtal om kommunikationstjänster till nackdel för konsumenten endast

- 1) på följande grunder, förutsatt att avtalets innehåll inte som helhet ändras väsentligt: uppdatering av tjänsten eller nya egenskaper eller tilläggstjänster, på grund av ålderdomlig teknik, förändringar hos underleverantörer till Elisa, på grund av ökning av omkostnader för tjänsten, att användarantalet eller lönsamheten för tjänsten minskat eller förändringar i prislista eller prissättnings- och avtalssystem;
- 2) med stöd av en lagstiftningsändring eller ett myndighetsbeslut,
- 3) på grund av andra särskilda skäl, om omständigheterna förändrats väsentligt. Elisa har dessutom rätt att göra sådana mindre ändringar i avtalsvillkoren som inte påverkar avtalets centrala innehåll.