

## YR YSE 11

### ELISAN YLEISET SOPIMUSEHDOT YRITYSASIAKKAILLE

#### 1 Soveltamisala ja muut sopimusehdot

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin Elisa Oyj:n ja sen konserniyhtiöiden (jäljempänä Elisa) yritysasiakkaille toimittamiin palveluihin ja tuotteisiin (jäljempänä palvelu), ellei palvelukohtaisesti kirjallisesti toisin sovita.

Asiakkaalla tarkoitetaan näissä ehoissa juridista henkilöä (yritys, yhteisö), joka hankkii Elisan palveluja loppukäyttäjänä, mukaan lukien luonnolliset henkilöt, jotka hankkivat palveluja pääasiallisesti muuhun kuin henkilökohtaiseen käyttöön.

Palveluiden sisältö, hinnat ja muut palvelukohtaiset erityisehdot määritellään Elisan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa. Jos asiakkaan kanssa neuvoteltavan sopimuksen ehdot poikkeavat näistä yleisistä sopimusehdoista, sopimuksen tulkinnassa noudatetaan seuraavaa etusijajärjestystä:

1. Runkosopimus;
2. Palvelu- ja toimitussopimukset liitteineen. Liitteiden keskinäinen etusijajärjestys määräytyy numerojärjestyksessä;
3. Elisan yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille (YR YSE 11).

Palvelu- ja toimitussopimukset ovat keskenään erillisiä samanarvoisia sopimuksia eikä niiden ehtoja sovelleta toisiin palvelu- ja toimitussopimuksiin.

Jos palvelu sisältää kolmannen osapuolen valmistamia tai tuottamia ohjelmistoja tai muita palvelukomponentteja, asiakas sitoutuu hyväksymään ja noudattamaan näiden ehtojen lisäksi kyseisen toimittajan tai valmistajan käyttöoikeus-, lisenssi- ja palveluehtoja. Avoimeen lähdekoodiin (open source) sovelletaan ensisijaisesti kyseisen avoimen lähdekoodin ehtoja, ja valmisohjelmistoihin sovelletaan ensisijaisesti kyseisen valmisohjelmiston ehtoja, ellei palvelukohtaisesti kirjallisesti toisin sovita.

Elisan tietoverkon välityksellä toimittamiin "Software as a Service" ohjelmistopalveluihin sovelletaan Elisan SaaS-palveluiden erityisehtoja näiden YR YSE 11 ehtojen sijasta. Jos ehoista ei ole muualla sovittu, muutoin ohjelmistojen toimituksiin sovelletaan IT2010 YSE -ehtoja ja IT2010 -erityisehtoja soveltuvin osin.

Painetuissa tai sähköisissä markkinointimateriaaleissa esitetyt tiedot eivät tule osaksi sopimusta, ellei toisin nimenomaisesti kirjallisesti sovita.

#### 2 Sopimuksen syntyminen

Elisa ja asiakas tekevät palvelusta sopimuksen kirjallisesti tai sähköisesti. Sopimus syntyy, kun sopijapuolet

ovat allekirjoittaneet sopimuksen, tilausvahvistuksella tai kun Elisa on muutoin todistettavasti hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimus voi syntyä myös asiakkaan hyväksyessä kokonaisuudessaan Elisan voimassa olevan tarjouksen.

#### 3 Palvelun toimittaminen ja sen hyväksyminen

Elisan on aloitettava palvelun toimittaminen sovittuna toimituspäivänä tai sovittun ajan kuluessa. Jos toimitusaikaa tai -päivää ei ole sovittu, Elisa toimittaa palvelun kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta tai tilausvahvistuksesta. Laite on toimitettu, kun se on asiakkaan noudettavissa ja tästä on ilmoitettu asiakkaalle.

Asiakkaan on annettava Elisalle riittävät ja oikeat tiedot toimitukseen kuuluvien töiden tekemistä varten sekä muutoinkin parhaalla mahdollisella tavalla myötävaikutettava palvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa Elisalle antamistaan tiedoista ja ohjeista.

Asiakas hankkii omalla kustannuksellaan kaikki palvelua varten tarvittavat laitteet, ohjelmistot, suojaukset, liittymät ja yhteydet sekä vastaa tietoturvasta ja -suojasta, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa kustannuksellaan palvelun käyttöympäristön saattamisesta Elisan ohjeiden mukaiseksi. Jos asennus on sovittu Elisan tehtäväksi, Elisa luovuttaa asiakkaalle hyvissä ajoin ohjeet käyttöympäristön saattamiseksi ohjeiden mukaiseksi.

Jotta toimitus voidaan tehdä sovittuna aikana, asiakas vastaa, että toimitusosoitteessa on palvelua varten riittävä tekninen, tietoturvallinen ja toiminnallinen ympäristö ja laitteisto, kuten esimerkiksi rakennuksen sisäinen viestintäverkko; että tilat ja asiakkaan vastuulla olevat laitteet ohjelmistoihin täyttävät tietoliikenneverkkoon liitettäviltä laitteilta edellytettävät vaatimukset; ja että Elisalla on tietotekninen ja muu pääsy asiakkaan tiloihin, laitteisiin ja järjestelmiin.

Jos toimitus viivästyy asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta johtuvasta seikasta, toimitusaikaa jatketaan, kunnes toimituksen estävä seikka on korjattu tai poistunut.

Asiakkaan on välittömästi toimituksen jälkeen tarkastettava palvelun ja siihen mahdollisesti liittyvien laitteiden toimivuus ja reklamoitava toimimattomuudesta tai muusta toimituksessa havaitusta virheestä ja puutteesta viivytyksettä. Jos asiakas ei ole ilmoittanut virheistä seitsemän (7) päivän kuluessa palvelun toimittamisesta tai on ottanut palvelun sen normaalin tarkoituksen mukaiseen käyttöön (tuotantokäyttö), katsotaan palvelu hyväksytyksi. Sellaiset puutteellisuudet tai viat, jotka eivät olennaisesti haittaa laitteen tai palvelun käyttämistä, eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle, mutta Elisa on velvollinen ilman aiheetonta viivytystä korjaamaan ne.

#### 4 Palvelun käyttö, huolto ja ylläpito

Elisalla on oikeus tuottaa palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla sekä käyttää palvelun toteuttamisessa alihankkijoita. Elisa ei vastaa palvelun soveltumisesta asiakkaan käyttötarkoitukseen, ellei niin ole erikseen sovittu. Elisa ei takaa palvelun keskeytyksetöntä toimivuutta palvelun luonteesta johtuen.

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan ja sitoutuu noudattamaan soveltuvia lakeja ja säädöksiä. Asiakas saa käyttää palvelua vain omassa sisäisessä toiminnassaan. Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenmyydä palvelua. Asiakas saa luovuttaa palvelun käyttöön vain nimetylle käyttäjälle. Jos asiakas on luovuttanut palvelun käytettäväksi nimetylle käyttäjälle tai kolmannelle, vastaa asiakas Elisalle palveluihin tai niiden käyttöön liittyvistä vaatimuksista.

Asiakas vastaa tekemistään palvelun käyttöön vaikuttavista laite- ja muista ohjelmoinneista sekä asetuksista. Asiakas vastaa itse lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta ohjelmistoilleen, laitteistoille sekä muille vastaaville.

Elisa ylläpitää toimittamansa palvelun käyttökunnossa näiden ehtojen mukaisesti, ellei asiakkaan kanssa ole muuta sovittu. Elisan huolto- ja ylläpitovastuu koskee Elisan tietoliikenneverkkoa. Rakennuksessa oleva sisäjohtoverkko ei ole Elisan vastuulla.

Elisalla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittumisen, mikä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Elisa saa tehdä palveluihinsa, esim. älykorttiin ja sim-tekniikkaan, ja niiden käyttöön vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Lisäksi Elisa voi lähettää viestintäverkkojen avulla asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia.

Vuokratut laitteet ja palveluun sisältyvät toimittajan omistamat, asiakkaan käytettävissä olevat laitteet vaihdetaan ja korjataan niiden normaali kulumisen huomioon ottaen. Asiakas ei saa muuttaa tai muokata laitteita tai niihin liittyviä ohjelmistoja ilman Elisan suostumusta.

Elisa vastaanottaa vikailmoituksia ympäri vuorokauden. Ellei muuta ole sovittu, Elisa aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kulumisen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla oleva, kolmannelle osapuolesta johtuva tai muu Elisasta riippumaton syy. Asiakkaalla ei ole oikeutta huoltaa tai muuttaa palveluita ilman Elisan suostumusta.

Elisalla ei ole velvollisuutta korjata sellaisia vikoja ja häiriöitä, jotka johtuvat asiakkaan, muun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastattavasta syystä, kuten palvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta palvelun käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisesta tai palve-

lun piiriin kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määrittämisistä, yhteyksistä tai muista palvelun käyttämisen edellytyksistä. Elisalla ei ole velvollisuutta korjata kolmannen osapuolen tuottamissa ohjelmistoissa olevia virheitä.

Vika katsotaan hyväksytyksi korjatuksi, kun palvelu sopijapuolten yhteisessä testissä toimii tai kun asiakas toteaa sen toimivan, kuitenkin viimeistään yhden vuorokauden kuluttua siitä, kun Elisa ilmoitti sen toimivan.

Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu Elisan huolto- tai ylläpitovastuun piiriin, Elisalla on oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta hinnastonsa mukainen maksu, tai jos kyse on Elisan alihankkijan suorittamasta työstä, alihankkijan veloittama maksu. Elisa voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- tai ylläpitotyöstä, joka ei kuulu sovittuun palveluun.

#### 5 Muutokset palveluihin, hintoihin tai sopimusehtoihin

**Muutokset palveluihin:** Elisalla on oikeus alan ja oman toimintansa kehitys huomioiden muuttaa palvelun teknistä toteutusta siten, että asiakkaan palvelun taso ei kokonaisuutena alene. Elisan palvelukuvauksiin tekemää muutosta ei pidetä sopimusehtojen muutoksena eikä se oikeuta asiakasta irtisanomaan sopimusta. Elisalla on myös oikeus muuttaa palvelua, jos muutos on tarpeen pakottavan lainsäädännön tai viranomais määräyksen vuoksi, tai jos muutos johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden tai lisenssiehtojen muutoksista.

Elisalla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen, jos siihen on perusteltu syy, ja jos asiakkaalle toimitetun palvelun kokonaistaso ei olennaisesti heikkene. Elisalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen palvelun lopettamista.

Elisa ilmoittaa muutoksista aina, kun se on kohtuudella mahdollista. Elisa ei vastaa asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön mahdollisista muutoksista tai muutoksiin liittyvistä kustannuksista tällaisissa tapauksissa.

**Muutokset hintoihin ja sopimusehtoihin:** Elisalla on aina oikeus muuttaa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen palvelun hintaa ja sopimusehtoja ilmoittamalla muutoksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa esimerkiksi laskussa. Elisalla on oikeus muuttaa myös määräaikaisten sopimusten palvelujen hintoja alla tarkoitettuja muutoksia vastaavasti, jos: a) palveluun liittyvissä veroissa tai muissa viranomaisen määräämissä julkisissa maksuissa tapahtuu muutoksia; tai b) Elisan toimittamaan palveluun sisältyy kolmannen osapuolen Elisan alihankkijana tai muuna yhteistyökumppanina tuottamia palveluja, kuten lisensoituja palveluja, ja kyseinen kolmas osapuoli muut-

taa hinnoitteluaan. Lisäksi Elisalla on aina oikeus muuttaa hintojaan ja sopimusehtojaan, a) jos lainsäädännön muutos tai viranomaispäätös edellyttää muutosta, tai b) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Jos hinta nousee tai jos sopimusehtojen muutokset muutoin ovat asiakkaalle vahingollisia, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus kyseisen palvelun osalta päättymään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti Elisalle viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muutokset tulevat voimaan Elisän ilmoittamana ajankohtana.

## 6 Palvelun väärinkäyttäminen

Asiakkaan on käytettävä palvelua siten, ettei käytöstä aiheudu häiriötä palvelulle tai muille käyttäjille. Asiakas ei saa lähettää lain tai viranomaisohjeiden vastaisia massapostituksia. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille, kolmansille tai Elisän tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta sisällöstä ja aineistosta ja palveluun tai palvelun avulla tallennetusta sisällöstä ja aineistosta. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakkaan vastuulla olevat laitteet ja asiakkaan toimittama ja asiakkaan palvelun kautta toimitettu sisältö ja aineisto eivät aiheuta häiriötä palvelulle tai palvelun saatavuudelle, viestintäverkolle, loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä ja suosituksia sekä kolmansien tekijänoikeuksia.

Jos Elisa, viranomainen tai kolmas osapuoli väittää, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista sisältöä tai aineistoa toisille käyttäjille tai vastaavasti Elisän tai kolmannen osapuolen palvelimille, Elisalla on oikeus asiakasta kuulematta poistaa tällainen loukkaava sisältö tai aineisto tai estää palvelun käyttö käytettävissä olevin keinoin. Asiakas vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitetyn sisällön ja aineiston katoamisesta, muuttumisesta tai viivästymisestä sekä sisältöön ja aineistoon liittyvistä vaatimuksista ja riidoista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

## 7 Palvelun keskeyttäminen

Elisalla on oikeus keskeyttää toimitus tai palvelun käyttäminen kokonaan tai osittain seuraavista syistä:

- Keskeyttäminen on tarpeen palvelun tai sen osan korjaamista, päivittämistä tai ylläpitoa varten, palveluun liittyvän viestintäverkon tai sen osan korjausta tai rakentamista varten, tai tuotteen käytettävyyden tai toimivuuden varmistamiseksi muutoin. Elisa ilmoittaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on kohtuudella mahdollista;
- Palvelun käyttötavasta tai asiakkaan vastuulla olevasta laitteista on aiheutunut tai aiheutuu haittaa tai häiriötä Elisän laitteille, yleiselle tai kolmannen osapuolen käytössä olevalle viestintäverkolle, tietoliikenneyhteyksien käytölle tai käyttäjille;

- Vaadittua vakuutusta ei ole annettu;
- Sopimukseen perustuvia maksuja tai muun teleyrityksen telemaksusaatavia on maksukehotuksesta huolimatta maksamatta;
- Keskeyttäminen on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman viestinnän mahdollistamiseksi;
- Elisalla on perusteltu syy epäillä, että palvelua on käytetty lainvastaiseen tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
- Asiakas välittää palvelun kautta ei toivottua aineistoa (esim. roskaposti);
- Asiakasta on haettu selvitystilaan, konkurssiin tai asiakas on muutoin todettu maksukyvyttömäksi; tai
- Asiakas ei noudata sopimusehtoja.

Palvelun käytön keskeyttäminen ei lakkauta käytön määrästä riippumattomien maksujen maksuvelvollisuutta. Elisa voi periä käytön uudelleen avaamisesta kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisen maksun, jos keskeyttäminen johtuu asiakkaasta.

## 8 Maksuehdot ja laskutus

Asiakas maksaa Elisalle palvelusta ja sen käytöstä sovitut tai kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut Elisän määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa (ALV 0 %) ja kulloinkin voimassaoleva arvonlisävero lisätään hintoihin laskutettaessa. Asiakas on velvollinen maksamaan arvonlisäveron ja muut mahdolliset julkisoikeudelliset maksut. Maksuvelvollisuus alkaa palvelun toimituspäivästä ja päättyy, kun sopimuksen irtisanomisaika tai määräaika päättyy.

Jos Elisa on asiakkaan vaatimuksesta tehnyt ylitöitä tai erityisjärjestelyä vaatineita töitä, Elisalla on oikeus laskuttaa näistä aiheutuneet lisäkustannukset. Muut sopimukseen kuulumattomat palvelut ja työt veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukaisesti, ellei muuta ole kirjallisesti sovittu.

Maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä. Viivästyskorko on korkolain mukainen. Huomautukset laskusta on tehtävä ja riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä. Maksukehotuksesta peritään hinnaston mukainen maksu. Asiakkaalla on oikeus pyynnöstä saada palvelun käyttöön perustuva laskun erittely siinä määrin kuin se on teknisesti ja lainsäädännön perusteella mahdollista. Erittely on tilattava viimeistään kahden kuukauden kuluessa laskun päiväyksestä. Elisa perii erittelystä hinnaston mukaisen maksun.

Asiakas vastaa maksuista, vaikka palvelua olisi käyttänyt joku muu kuin asiakas itse. Vastuuta ei vähennä se, että asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi käyttäjän osoitteen. Elisalla on oikeus ilmoittaa tällaiselle käyttäjälle asiakkaan sopimusrikkomuksesta.

Elisalla on oikeus sopimusta solmittaessa tai milloin tahansa myöhemmin vaatia ennakkomaksu tai vakuus, jos tämän vaatiminen luottotietojen, maksukäyttötymisen tai muun perustellun syyn vuoksi on aiheellista saatavien turvaamiseksi. Elisa ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Elisalla on oikeus periä erääntynyt saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta.

## 9 Salassapito

Asiakas sitoutuu pitämään salaisina ja luottamuksellisina kaikki Elisalta saamansa aineistot ja tiedot, jotka on merkitty luottamuksellisiksi tai jotka on ymmärrettävä sellaisiksi. Asiakas saa käyttää aineistoja ja tietoja vain sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin, eikä asiakkaalla ole oikeutta ilman Elisan kirjallista suostumusta niiden hyödyntämiseen kuin välittömästi sopimuksen mukaisen toiminnan yhteydessä. Asiakkaalla on oikeus luovuttaa aineistoja ja tietoja vain sellaisille työntekijöilleen, joiden on välttämätöntä saada kyseiset tiedot palvelun hyödyntämiseksi sopimuksen mukaisessa tarkoituksessa. Asiakas vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat työntekijät ja mahdollisesti käyttämät alihankkijat sitoutuvat edellä kerrottuihin salassapitosäännöksiin.

Sopimuksen päättyessä asiakkaan on välittömästi lopetettava Elisalta saamansa aineiston ja tietojen käyttäminen ja hävitettävä tai Elisan pyynnöstä palautettava kyseinen aineisto luotettavalla tavalla kaikkine kopioineen. Salassapitovelvollisuus säilyy voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

## 10 Tietoturva ja tietosuoja

Sopijapuolet sitoutuvat kumpikin omalta osaltaan huolehtimaan ja vastaamaan tietoturvasuhteesta, yksityisyyden suojasta henkilötietoja käsiteltäessä ja noudattamaan lainsäädäntöä. Sopijapuolten välisestä tietoturvasta ja -suojaan liittyvästä vastuunjaosta sovitaan tarvittaessa täsmällisemmin palvelusopimuksessa.

Sopijapuolen on huolehdittava, että sen vastuulla sopimuksen mukaan oleva osa toimituksen kohteesta ja sopijapuolen omasta ympäristöstä, kuten sopijapuolen vastuulla olevat laitteet, palvelutuotannon tilat ja toimitilat, on sopijapuolen noudattamien ja asianmukaisten tietoturvakäytäntöjen mukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.

Elisa vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Elisa ei vastaa julkisen internetverkon tietoturvasta tai siellä mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Elisan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista palvelun käyttöä häiritsevistä tekijöistä tai niistä aiheutuvista vahingoista.

Elisalla on oikeus ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaa vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Elisa mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Elisa tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muilla tarkoituksenmukaisilla tavoilla.

Asiakas sitoutuu huolehtimaan ja vastaa riittävästä tietoverkkojensa, laitteiden, ohjelmistojen ja muiden asiakkaan hankittavaksi kuuluvien palvelun käyttämisen edellytysten suojauksesta. Tämä sisältää muun muassa velvollisuuden käyttää ja ylläpitää riittävän tehokkaita viruksen torjuntaohjelmia ja muita suojauskeinoja.

Tietyt palvelut saattavat mahdollistaa sen, että asiakas voi kerätä ja tallentaa henkilötietoja. Asiakas esimerkiksi saattaa voida nauhoittaa kokouksia. Ennen kuin asiakkaalla on oikeus käyttää kyseistä palvelun ominaisuutta, asiakkaan on hankittava kaikki tarvittavat suostumukset. Asiakkaan on myös noudatettava soveltuva lainsäädäntöä.

Liittyen teletoiminnan tunnistetietoihin ja muihin vastaviin tietoihin, asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Elisan toimintaa ja mahdollisuuksia kyseisten tietojen luovuttamiseen tai raportointiin asiakkaalle sääntelee sähköisen viestinnän tietosuojalaki (16.6.2004/516). Sopijapuolet sitoutuvat noudattamaan kyseistä lakia ja sen kulloinkin voimassaolevia säännöksiä. Asiakkaan suhteen tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että asiakas sitoutuu käsittelemään Elisalta saamiaan raportteja tai muita tietoja palveluiden käytöstä vain siinä laajuudessa ja sellaiseen käyttötarkoitukseen, joka on lain nojalla sallittua teleyrityksen yhteisötilaajalle.

Sopijapuolet sopivat kirjallisesti, jos asiakas luovuttaa henkilötietoja Elisalle. Asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot Elisalle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

Asiakas vastaa palveluun tai palvelun avulla tallentamiensa tietojen, tiedostojen ja dokumenttien varmuuskopiointista ja niiden toimivuuden tarkastamisesta, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Elisa ei vastaa tietojen, tiedostojen tai dokumenttien tuhoutumisen, katoamisen tai muuttumisen aiheuttamista vahingoista eikä niiden uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista.

## 11 Immateriaalioikeudet

### 11.1 Omistus- ja käyttöoikeudet

Elisa (tai kolmas osapuoli, jonka kanssa Elisa on tehnyt tarvittavat lisenssi- ja käyttöoikeussopimukset ja muut palvelun tai tuotteen toimittamiseen oikeuttavat sopi-

mukset) omistaa kaikki palveluihin ja niihin liittyviin ohjelmistoihin, aineistoihin sekä palvelun suorittamiseen liittyvään työhön ja sen perusteella syntyneisiin aineistoihin liittyvät immateriaalioikeudet, eikä niitä miltään osin siirretä asiakkaalle.

Asiakas saa palveluun sekä siihen liittyviin dokumentteihin ja aineistoihin käyttöoikeudet sopimuksen voimassaoloajaksi siinä laajuudessa kuin on välttämätöntä palveluiden hyödyntämiseksi sopimuksen mukaisesti asiakkaan sisäisessä käytössä.

Elisan asiakkaalle luovuttamia lisenssi- ja käyttöoikeuksia voi rajoittaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeudet ja Elisalle luovutettujen lisenssien ehdot, loppukäyttäjien käyttöoikeusehdot ja muut rajoitukset. Asiakas sitoutuu noudattamaan Elisan alihankkijoiden, toimittajien ja muiden kolmansien osapuolien lisenssi- ja käyttöoikeusehtoja ja olemaan loukkaamatta niiden immateriaalioikeuksia.

### 11.2 Immateriaalioikeuksien loukkaukset

Elisa vastaa siitä, että sen tuottamat palvelut eivät yksistään loukkaa sovituissa palvelun toimitus- tai käyttömaassa sopimuksen syntymishetkellä voimassaolevia kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, sovittu palvelun toimitus- ja käyttömaa on Suomi.

Jos asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että Elisan tuottaman palvelun käyttäminen loukkaa suojattua tekijänoikeutta tai muita immateriaalioikeutta sovituissa palvelun toimitus- tai käyttömaassa, huolehtii Elisa parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan puolustuksesta ja korvaa asiakkaan maksettavaksi tuomitut korvaukset. Elisan vastuu kuitenkin edellyttää, että asiakas ilmoittaa vaatimuksista kirjallisesti välittömästi niistä tiedon saatuaan ja samalla antaa valtuutuksen Elisalle asiakkaan eduista huolehtimiseksi sekä antaa Elisalle tarpeellisen tiedon ja avun.

Jos edellä mainittu immateriaalioikeuden loukkaus tulee lainvoimaiseksi tai Elisa arvioi loukkauksen todennäköiseksi, Elisalla on oikeus ja velvollisuus kustannuksellaan ja valintansa mukaan joko a) hankkia asiakkaalle oikeus jatkaa palvelun tai sen osan käyttämistä; b) vaihtaa toimituksen kohde sitä vastaavaan sopimuksen mukaiseen tuotteeseen tai palveluun; tai c) muuttaa palvelua siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu palvelu on edelleen sopimuksen mukainen. Jos mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole mahdollista Elisalle kohtuullisin ehdoin, asiakkaan on Elisan pyynnöstä lopetettava palvelun ja toimituksen kohteen käyttö ja palautettava se. Tässä tapauksessa Elisan on hyvitetävä asiakkaan palvelusta maksama hinta toteutunutta käyttöaikaa vastaavalla osuudella vähennettynä. Elisalla on myös oikeus irtisanoa sopimus kyseisen palvelun osalta päättyneeseen välittömästi ja lopettaa palvelun tuottaminen.

Elisa ei kuitenkaan vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista tai väitteistä, jotka a) tekee sellainen taho, jolla on määräysvalta asiakkaaseen tai johon asiakkaalla on määräysvalta siten kuin kirjanpitolaissa määritellään; b) johtuvat palvelun käyttämisestä sopimuksen vastaiseen käyttötarkoitukseen, asiakkaan palveluun tai toimituksen kohteeseen tekemästä muutoksesta tai asiakkaan kirjallisesti antamien ohjeiden noudattamisesta; c) johtuvat toimituksen kohteen käyttämisestä yhdessä muun kuin Elisan toimittaman tai hyväksymän tuotteen tai palvelun kanssa tai vastoin Elisan antamia ohjeita; d) olisi voitu välttää käyttämällä julkistettua ja Elisan asiakkaan käyttöön ilman erillistä veloitusta tarjoamaa toimituksen kohdetta vastaavaa sopimuksen mukaista tuotetta tai palvelua; tai e) koskevat muuta kuin Elisan tuottamaa palvelua, ohjelmistoa tai palvelun osaa.

Elisan vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu tässä kohdassa 11.2 sovittuun.

Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan Elisan käyttöön palvelun tuottamiseksi luovuttaman ohjelmiston tai muun aineiston käyttö ei loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Asiakkaan on hankittava kaikki tarvittavat oikeudet ja korvattava Elisalle kaikki immateriaalioikeuksien loukkauksista aiheutuneet vahingot.

Asiakas ei saa poistaa, muokata tai peittää palvelussa olevia tekijänoikeus-, tavaramerkki- tai muita immateriaalioikeusmerkintöjä.

## 12 Numerot ja tunnukset

Elisa luovuttaa numerot ja tunnukset (esim. puhelinnumerot, käyttäjätunnukset, salasanat ja muut tekniset osoitteet ja tunnukset) asiakkaalle palvelun käyttämiseksi sopimuksen voimassaoloajaksi ja vain sovittua tarkoitusta varten. Asiakkaalla ei ole omistusoikeutta tunnuksiin ja sopimuksen päätyttyä myös asiakkaan tunnusten käyttöoikeus päättyy, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.

Numeronsiirtäminen ja sen seuraukset: Teleyritysten on asiakkaan pyynnöstä siirrettävä puhelinnumero viestintämarkkinalain (23.5.2003/393) 51.1 §:n mukaisesti viipymättä riippumatta siitä, onko asiakkaalla määräaikainen sopimus vai ei. Yllä lausuttu ei kuitenkaan vaikuta määräaikaisen sopimuksen sitovuuteen ja voimassaoloon. Sopijapuolet toteavat, että niiden välisissä sopimuksissa ja liitteissä palveluista ja niiden hinnoittelusta sovitaan kokonaisuutena. Näin ollen jos asiakas siirtää numeron määräaikaisten sopimusten voimassaoloaikana ja näin ollen purkamalla sovittuun palvelu- ja hinnoittelukokonaisuuden vaikuttaa laskutukseen ja sen määrään, pidetään numeronsiirtämistä asiakkaan olennaisena sopimusrikkomuksena. Numeronsiirrosta huolimatta asiakas sitoutuu maksamaan määräaikaisten sopimusten kiinteät maksut Elisan yleisten hinnastojen mukaisesti sopimusten jäljellä olevana voimassaoloaikana.

Lisäksi asiakas sitoutuu olennaisen sopimusrikkomuksen seurauksena maksamaan Elisalle sopimussakkona asiakkaan kuuden (6) kuukauden kokonaislaskutusta (numeronsiirtämistä edeltävältä ajanjaksolta) vastaavan rahamäärän. Elisalla on myös oikeus irtisanoa sopimus tai sen osa päätymään kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla.

Elisalla on oikeus muuttaa palveluihin liittyviä tunnuksia, jos viranomaisten määräykset, verkon rakenteelliset, palvelulliset tai tekniset syyt sitä edellyttävät. Elisa ilmoittaa muutoksista asiakkaalle kohtuullisessa ajassa ennen muutosta.

Elisa toimittaa tunnuksia asiakkaalle kirjeitse, sähköpostitse tai tekstiviestillä asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen, sähköpostiosoitteeseen tai puhelinumeroon. Asiakkaan on ilmoitettava yhteystietojen muuttumisesta Elisalle viivymättä.

Asiakkaan on säilytettävä käyttäjätunnuksia, salasanoja ja muita näihin verrattavia palvelun tunnuksia huolellisesti ja siten, että ne eivät joudu ulkopuolisten saataville ja käytettäviksi. Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Elisalle tunnusten paljastumisesta tai oletetusta paljastumisesta ulkopuolisille, tai jos palvelua on muutoin käytetty luvattomasti. Asiakas vastaa kaikesta tunnuksiensa avulla tapahtuneesta käytöstä.

### 13 Ylivoimainen este

Sopijapuoli ei vastaa viivästyksestä tai vahingosta, joka on aiheutunut sopijapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sopijapuolen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusentekohetkellä ja jonka seurauksia sopijapuoli ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Ylivoimaisena esteenä (force majeure) pidetään, ellei toisin tapauskohtaisesti todisteta, esimerkiksi uutta sopijapuolta velvoittavaa lainsäädäntöä tai viranomaismääräystä, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli tms. vahinkoa, sähköverkon ylijännitettä, yleisen liikenteen, tietoliikenteen tai sähköjakelun keskeytystä, tuonti- tai vientikieltoa, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, tulipaltoa, ukkosta, myrskyä, maanjäristystä, vesivahinkoa, tulvaa tai muuta niihin verrattavaa luonnonmullistusta, sotaa, kapinaa tai kansallista poikkeustilaa, lakkoa, työsulkua, boikottia tai muuta niihin verrattavaa työtaistelutoimenpidettä, tai muuta vaikutuksiltaan vastaavaa ja epätavallista sopijapuolesta riippumatonta syytä. Lakko, työsulku, boikotti tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide katsotaan, jos ei toisin todisteta, ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun sopijapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena.

Elisan alihankkijasta, toimittajasta tai lisenssiantajasta johtuva palvelun estyminen tulkitaan olevan Elisalle ylivoimainen este, jos alihankinnan tai lisenssin kohteena olevaa palvelua tai suoritusta ei voida ilman kohtuut-

tomia kustannuksia, lisätyötä tai olennaista ajanhukkaa hankkia muualta tai toteuttaa muulla tavoin.

Sopijapuolen on viivymättä ilmoitettava ylivoimaisesta esteestä ja esteen lakkaamisesta toiselle sopijapuolelle. Jos on käynyt selväksi, että ylivoimainen este viivästyttää tai estää palvelun toimittamisen yli kolmen (3) kuukauden ajaksi, kummallakin sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus sen estyneeltä osalta ilman, että kummallakaan sopijapuolella on oikeutta vaatia vahingonkorvausta.

### 14 Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset

Sopijapuoli on velvollinen korvaamaan toiselle sopijapuolelle aiheuttamansa välittömät vahingot kuitenkin huomioiden jäljempänä tässä kohdassa 14 esitettävät vastuunrajoitukset.

Sopijapuoli ei vastaa toiselle sopijapuolelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esimerkiksi liikevoiton, liikevaihdon tai tuotannon vähenemisestä tai muusta saamatta jääneestä tai menetetyistä tuotosta tai hyödystä.

Elisan vastuu asiakkaalle aiheutuneista välittömistä vahingoista rajoittuu seuraavasti:

- (i) Palvelun virheestä johtuva Elisan vastuu rajoittuu ensisijaisesti virheellisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritettujen palvelun uudelleen suorittamiseen;
- (ii) Jos kohdan (i) mukainen virheen korjaaminen tai palvelun uudelleen suorittaminen ei ole mahdollista tai Elisan arvion mukaan liiketaloudellisesti järkevää, on Elisa velvollinen korvaamaan asiakkaalle Elisan tuotuksella aiheuttamat asiakkaan todistamat välittömät vahingot alla esitettävien rajoituksin;
- (iii) Jos kyseessä on määräaikainen tai toistaiseksi voimassaoleva toistuvaismaksuina laskutettava jatkuva palvelu, vahingonkorvauksen enimmäismäärä on virheellisen tai viivästyneen palvelun tai sen kyseisen osan laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna kolmella (3);
- (iv) Kertaluontoisten toimitusten osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kaksikymmentä (20) prosenttia sen laitteen, tuotteen, palvelun tai sen osan arvonlisäverottomasta hinnasta, jonka toimittamisessa virhe tai viivästys on tapahtunut;
- (v) Jos Elisalla on velvollisuus suorittaa erityistä kirjallisesti sovittua viivästysakkoo, palvelutasosanktiota tai muuta hyvitystä, Elisalla on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää kyseisen viivästysakkon, palvelutasosanktion tai muun hyvityksen määrän, kuitenkin enintään tässä kohdassa 14 sovitujen vastuunrajoitusten mukaisesti;
- (vi) Jos Elisa on maksanut korvausta palvelun loppukäyttäjälle, asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen samasta virheestä tai viivästyksestä.

Viestintämarkkinalain (23.5.2003/393) 67 a - 67 i §:iä ei sovelleta.

Asiakkaan on vaadittava vahingonkorvausta Elisalta kirjallisesti kuukauden kuluessa siitä, kun asiakas havaitsi tai sen olisi pitänyt havaita korvauksen perusteena oleva palvelun virhe sekä laitteiden ja muiden kertaluontoisten toimitusten osalta toimituksen tapahtumisesta.

Elisa ei vastaa asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta, muuttumisesta, viivästyisestä tai tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Elisa ei myöskään ole vastuussa eikä sillä ole korvausvelvollisuutta mm. seuraavista asiakkaan vastuulla olevista tai muutoin Elisän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista ja tapahtumista johtuvista kuluista, kustannuksista tai vahingoista:

- asiakkaan vastuulle kuuluvista palvelun käytön edellytyksistä;
- asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuottamasta sisällöstä tai aineistoista, jotka asiakas on tallentanut palveluun tai palvelua käyttäen;
- palvelun tai ohjelmistojen luvattomasta käytöstä tai luvattoman käytön yrityksestä;
- kolmansien osapuolien valmistamien tai tuottamien palvelujen ja ohjelmistojen käyttöoikeus-, lisenssi- tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista;
- julkisen internetverkon tietoturvasta tai muista Elisän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tietoliikenneverkon häiriöistä tai keskeytyksistä; ja
- virheistä VoIP-palvelun osuudessa, vaikka VoIP olisi palvelun osa tai ominaisuus.

Asiakas vastaa palvelun, ohjelmiston tai niiden osien luvattomasta asentamisesta, käyttämisestä, kopioinnista, jäljentämisestä tai jakamisesta ja vastaa tästä Elisalle mahdollisesti aiheutuvista kuluista, kustannuksista ja vahingoista.

Tässä kohdassa 14 mainittuja vastuunrajoituksia ei kuitenkaan sovelleta sopijapuolen tahallisiin tekoihin tai törkeään huolimattomuuteen, eikä kohtiin 9 (salassapito) tai 11 (immateriaalioikeudet) liittyviin rikkomuksiin. Vastuunrajoitukset eivät myöskään koske vahinkoa, jonka asiakas on aiheuttanut a) palvelun tai toimituksen kohteen lain tai sopimuksen vastaisella luovutuksella, kopiointilla tai käytöllä, tai b) rikkomalla vientirajoitusehtoja (kohta 16).

## 15 Sopimuksen voimassaolo ja päättymisen

Palvelukohtaisista voimassaolo- ja irtisanomisehdoista sovitaan palvelusopimuksessa. Ellei toisin kirjallisesti sovita, määräaikainen sopimus jatkuu sovitun määräjälkeen vuoden kerrallaan, ellei sitä kirjallisesti irtisanota viimeistään kolme (3) kuukautta ennen kunkin sopimuskauden päättymistä. Toistaiseksi voimassaoleva

sopimus on irtisanottava kirjallisesti ja se päättyy kolmen (3) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi: a) jos palvelu olennaisesti poikkeaa sovitusta, eikä Elisa asiakkaan asettaman kohtuullisen ajan, kuitenkin vähintään kolmenkymmenen (30) päivän, kuluessa asiakkaan kirjallisesta ilmoituksesta korjaa palvelua tai uusi toimitusta; tai b) jos palvelun toimitus kohtuuttomasti viivästyy yksin Elisän tuottamuksesta johtuvasta syystä eikä tapahdu asiakkaan kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään kolmenkymmenen (30) päivän, lisäajan kuluessa. Irtisanomisoikeus koskee ainoastaan palvelun virheellistä tai viivästyntä osaa. Lisäksi asiakkaan irtisanomisoikeus edellyttää, että kyseisellä palvelun virheellä tai viivästyksellä on asiakkaalle olennainen merkitys ja että Elisän olisi pitänyt se käsittää. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

Elisalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi joko kokonaan tai osittain ja keskeyttää palvelun toimittaminen: a) jos palvelun käyttö on ollut kokonaan keskeytettyä yli kuukauden ajan; b) jos asiakkaan maksu on myöhässä Elisän toimittamasta kirjallisesta maksuhuomautuksesta huolimatta yli kolmekymmentä (30) päivää alkuperäisestä eräpäivästä. Sopimuksen päättämismahdollisuudesta on ilmoitettava asiakkaalle maksuhuomautuksessa tai muutoin kirjallisesti viimeistään neljätoista (14) päivää ennen sopimuksen päättämistä; tai c) jos palvelun toimittamiseen on ylivoimainen este. Elisän alihankkijasta, toimittajasta tai lisenssiantajasta johtuva palvelun estyminen tulkitaan olevan Elisalle ylivoimainen este, jos alihankinnan tai lisenssin kohteena olevaa palvelua tai suoritusta ei voida ilman kohtuuttomia kustannuksia, lisätyötä tai olennaista ajanhukkaa hankkia muualta tai toteuttaa muulla tavoin. Elisän yllä mainituista syistä tekemä irtisanominen ei lakkauta asiakkaan velvollisuutta maksaa maksut sopimuskauden loppuun asti, ellei sopimuksen päättymisen ole aiheutunut ylivoimaisesta esteestä.

Sopijapuolella on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi, jos toinen sopijapuoli on: a) asetettu konkurssiin, yrityssaneeraukseen tai muuhun maksukyvyttömyysmenettelyyn, tai muutoin on selvää, ettei sopijapuoli pysty suoriutumaan sopimuksen mukaisista taloudellisista velvoitteistaan; b) olennaisesti rikkonut sopimuksen mukaisia velvoitteitaan eikä ole korjannut virheitään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa saatuaan sitä koskevan kirjallisen huomautuksen.

Asiakas huolehtii ja vastaa siitä, että asiakas kopioi tai tulostaa järjestelmistä niihin tallentamansa tiedot tarvitsemassaan laajuudessa ennen sopimuskauden päättymistä. Sopimuskauden päätyttyä Elisalla on oikeus poistaa järjestelmistä asiakkaan niihin tallentamat tiedot eikä Elisalla ole sen jälkeen velvollisuutta palauttaa asiakkaan järjestelmiin tallentamia tietoja.

Sopimuksen päättyessä asiakkaan käytössä olleet Elisän (tai kolmannen osapuolen) omistamat laitteet ja muu omaisuus on palautettava Elisalle sellaisessa kunnossa kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat (normaali kuluminen huomioon ottaen). Elisa huolehtii tarvittavasta laitteiden irtiasennuksesta, pakkaamisesta ja kuljetuksesta asiakkaan kustannuksella, ellei toisin kirjallisesti sovita. Asiakkaan on tuhottava tai Elisän pyynnöstä palautettava kaikki käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistokopiot ja muut aineistot (esim. SIM-kortit) sekä poistettava tai muutoin tehtävä käyttökelvottomiksi asiakkaan laitteisiin asennetut ohjelmistot ja käyttöliittymät.

Sopimuksen päättyessä asiakkaalle mahdollisesti palautettaville maksuille ei makseta korkoa. Jos asiakas päättää sopimuksen, etukäteen maksettuja maksuja ei palauteta. Palvelun käyttöönottoon liittyviä maksuja (kuten asennus-, avaus- tai liittymismaksut) ei palauteta.

## 16 Muut ehdot

**Matkaviestinpalveluja koskevat lisäehdot:** Elisa päättää matkaviestinverkon alueellisesta laajuudesta sekä sen tarjoamista ominaisuuksista. Elisa ei matkaviestinpalvelujen luonteesta johtuen takaa keskeytyksetöntä toimivuutta palveluille eikä sitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä Elisän verkossa.

Elisalla on oikeus estää kaikkien sellaisten päätelaitteiden käyttö verkossaan, jotka on ilmoitettu varastetuiksi Suomen tai muun maan alueella. Asiakkaan vastuu liittymän maksuista päättyy sillä hetkellä, kun ilmoitus liittymän oikeudettomasta siirtymisestä kolmannelle on saapunut Elisalle.

Elisa ei vastaa mahdollisista palvelujen käytön rajoituksista ulkomailla. Jos asiakas käyttää Elisän liittymäkorttia (SIM) muiden valtioiden alueilla, on asiakkaan noudatettava näiden maiden matkapuhelinverkoista annettuja ohjeita ja määräyksiä.

Asiakas vastaa matkaviestinpalveluiden käyttämisestä ulkomailla paikallisen operaattorin hinnaston mukaisesti, joten Elisän mahdollisesti kyseiseen käyttöön antamat hinnat ovat vain ohjeistuksenluonteisia eivätkä sido Elisaa miltään osin.

**Hätäpuhelut, -viestit ja paikantaminen:** Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitetavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Elisa huolehtii puhelinverkossa osaltaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että asiakas saa soittaessaan tai lähettäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen hätänumeroon 112. Soittajan paikannus ja tekstiviestin lähettäminen ei kuitenkaan ole matkapuhelimen osalta mahdollista ilman SIM-korttia. Hätätekstiviestin luotettavuus ja nopeus eivät ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelun. Muiden kuin puhelinliittymän

palveluiden (esimerkiksi VoIP-palvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa.

**Vientirajoitukset:** Asiakas sitoutuu noudattamaan Suomen ja palvelun tai tuotteen alkuperämaan lakeja ja viranomaismääräyksiä, jotka koskevat palvelujen, ohjelmistojen, tuotteiden, teknisen tiedon ja muun aineiston vientiä Suomesta ulkomaille, sekä olemaan muutoinkin luovuttamatta niitä kolmannelle osapuolelle, jolle luovuttaminen loukkaisi Suomen tai tuotteen alkuperämaan lakeja tai viranomaismääräyksiä. Asiakas sitoutuu noudattamaan myös muita Elisän tai sen toimittajan antamia vientirajoituksiin liittyviä määräyksiä ja ohjeita.

**Asiakkaan laskutus- ja yhteystiedot:** Elisa lähettää laskut, ilmoitukset ja muut viestit asiakkaan viimeksi ilmoittamaan osoitteeseen kirjallisesti tai sähköisesti. Asiakkaan on ilmoitettava Elisalle yhteystietojensa muutoksista viipymättä.

**Sopimuksen siirtäminen:** Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta osaksikaan ilman Elisän kirjallista suostumusta. Elisalla on oikeus siirtää sopimus samaan kirjanpitolain mukaiseen konserniin kuuluvalla yhtiöllä tai liiketoimintasiirron yhteydessä liiketoiminnan vastaanottavalle yhtiölle Suomessa. Elisalla on tämän lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle.

**Riitaisuuksien ratkaiseminen:** Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia (poissulkien lainvalintaa koskevat säännökset). Sopimuksesta aiheutuvat riitaisuudet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluin. Jos sopijapuolet eivät onnistu sopimaan riitaisuutta neuvottelemalla, kumpikin sopijapuoli voi viedä riitaisuuden ratkaistavaksi Helsingin käräjäoikeudessa. Sopijapuolet voivat myös toissijaisesti kirjallisesti sopia riidan ratkaisemisesta asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa tai välimesoikeudessa. Elisalla on kuitenkin aina oikeus viedä rahamääräistä saatavaansa koskeva vaatimus vaihtoehtoisesti joko Helsingin käräjäoikeuden tai asiakkaan kotipaikan käräjäoikeuden ratkaistavaksi.

**YR YSE 11 -ehtojen voimassaolo:** Nämä YR YSE 11 yleiset sopimusehdot ovat voimassa 25.5.2011 alkaen toistaiseksi.