

Elisa Vahti -palvelu

Palvelukuvaus ja ehdot

Elisa Vahti -palvelukuvaus	2
Elisa Vahti -palvelu sopimusehdot	3
Elisan yleiset sopimusehdot kuluttajille 1.2.2008	5
Elisan yleiset sopimusehdot yrityksille YR YSE 06	9
Saunalahden 3G-palvelupaketin toimitusehdot 31.3.2009	13
Saunalahden yleiset toimitusehdot kuluttaja- ja yritysasiakkaille, 1.3.2007	15



Elisa Vahti -palvelukuvaus

Elisa Vahti on itse asennettava turvapalvelu kotiin ja mökille, joka välittää tietoja kohteen tilanteesta.

Palvelu koostuu kamerasta, langattomista sensoreista ja keskusyksiköstä sekä www-käyttöliittymästä, jota käytetään tietokoneella tai matkapuhelimen selaimella.

Kodin täysturva laitepaketti sisältää.

Elisa Vahti -paketti sisältää

- Keskusyksikkö (liitetään laajakaistaliittymään, tukee 16 lisäsensoria ja alussa yhtä kameraa)
- Langaton päivänvalo IP-kamera
- Ovikosketin
- Varoitusstarrat

Elisa Vahti -palvelu sisältää

- www-käyttöliittymä tietokoneelle (mm. Live-kamerakuva, poissa/kotona/yö-tilojen vaihto etänä, sensoreiden perustilat, 5 hälytysvideotallennetta, paristojen tilan näyttö, hälytysten vastaanottajien muuttaminen, uusien lisälaitteiden käyttöönotto)
- www-käyttöliittymä mobiilipuhelimen selaimelle (mm. Live-kamerakuva, joka päivittyy tasaisin välein, poissa/kotona/yö-tilojen vaihto etänä)
- Videon tallentaminen (30s) hälytyksestä (5 viimeisintä hälytysvideota säilytetään)
- max. 100 SMS- tai MMS- hälytysviestiä per kuukausi suomalaisiin matkapuhelimiin (huom. ylimenevät viestit veloitetaan erikseen).

Huom. Liiketunnistusvideoista ei lähetetä SMS tai MMS-viestejä vaan email-tiedote seuraavana päivänä. Keskusyksikön off-linetilasta lähetetään email 0-3 tunnin sisällä laitteen menettäessä yhteyden.

Peruspalvelun sovelluskehitys ja versiopäivitykset

Käyttöönnoton vaiheet

1. Paristojen laitto ja kytkentä
2. Käyttäjätilin ja salasanan luonti (1 käyttäjätunnus/palvelu)
3. Lisälaitteiden ja kameran etsintä/löytyminen ja nimeäminen
4. Hälytysten vastaanottajien lisäys (max. 10 vastaanottajaa): SMS, MMS tai email
5. Laitteiden paikalleen asettaminen.

Toimintaperiaate

Elisa Vahti toimii laajakaistayhteyden kautta (kiinteä tai mobiili 2G/3G). Elisa Vahdin ohjauskeskus (Elisanvarmennetussa palvelukeskuksessa) ohjaa hälytykset annettuihin matkapuhelinnumeroihin tai sähköpostilaatikoihin. Voit katsoa reaaliaikaista kuvaa kotoasi joko kännykästä tai Internetistä. Kännykässäkuva päivittyy tasaisin välein.

Lisälaitteet

- Lisäkamerat: Elisa Vahti tukee 4 yhtäaikaista kameraa
- Liiketunnistin
- Ovikosketin
- Avaimenlukija
- Avaimet
- Sireeni
- Lämpömittari (asetta hälytysrajat)
- Vesivahti (ilmoittaa tilan muutoksesta kun hälytykset on asetettu päälle)
- Langaton sähkölaitteiden päälle/pois- kytkentälaitte maadoittamattomille sähkölaitteille, max. 2000W.
- Langaton internet 2G/3G reititin. Asiakas tekee erillisen laajakaista liittymäsovimuksen. Vaatimuksena Huawei-nettitikku ja suosituksena Saunalahden mobiililaajakaista liittymä (min. 384 mbps).

Elisa Vahti -palvelun edellytykset

- Elisa Vahti -palvelusopimus.
- Laajakaistayhteys: suositus min. 384 kbps. Voidaan käyttää myös mobiili-internetissä.
- Reitittävä laajakaistamodeemi, jossa vähintään kaksi vapaata ethernet-porttia: yksi keskusyksikölle ja toinen kameran käyttöönottoa varten.
- Ei vaadi kiinteää IP-osoitetta..
- Käyttö tietokoneella: Selain Firefox 3, Internet Explorer 7, Safari 4 tai uudempi (selaimessa Java-tuki).
- Käyttö yleisimmillä matkapuhelimilla: Vaatii selaimen ja internet-yhteyden.
- Teksti-, kuva- ja sähköpostiviestejä varten tarvitsen suomalaisen matkapuhelinliittymän ja/tai sähköpostiosoitteen.

Tekniset tiedot

- Laitteet kommunikoivat langattomasti ja salatusti.
- Laitteet soveltuvat vain sisäkäyttöön 5-40 asteen lämpötilassa ja 10-80 % kosteudessa.
- Palvelu tukee 16 laitetta, 8 avainta ja 4 kameraa

Ylläpito- ja tukipalvelut

Käyttötuki: 010 26 38866 ma-pe 8-20, la 9-16.30
Vikailmoitusten vastaanotto: 010 26 38866, 24h/7pv.
Sähköposti: tuki@elisavahti.fi

Hinnoittelu

Kts. voimassaolevat hinnat: elisa.fi/vahti

Muuta

Muistathan huolehtia kodin muustakin turvallisuudesta. Elisa Vahti -palvelun tarkoituksena on välittää asiakkaalle tietoja kodin tilanteesta ja tapahtumista. Palvelu ei estä ilkivallantekoa eikä vahinkoja, eikä Elisa voi vastata niistä.

Elisa Vahti -palvelun sopimusehdot

Näitä toimitusehtoja sovelletaan Elisa Oyj:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön (jäljempänä Elisa) kuluttaja- tai yritysasiakkaille (jäljempänä asiakas) toimittamaan Elisa Vahti -palveluun.

Lisäksi sovelletaan Elisa Oyj:n yleisiä sopimusehtoja kuluttajille tai Elisa Oyj:n yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille. Mikäli näiden ehtojen ja yleisten sopimusehtojen välillä havaitaan eroavaisuuksia, sovelletaan sopimuksen tulkinnassa ensisijaisesti näitä sopimusehtoja ja toissijaisesti yleisiä ehtoja. Asiakas sitoutuu siihen, että hän käyttää palvelua näiden ehtojen, yleisten ehtojen ja palvelukuvauksen mukaisesti.

Sopimuksen kohde

Elisa Vahti -palvelu, joka sisältää hälytyslaitteiston sekä siihen liittyviä palveluita siinä laajuudessa kuin asiakas on ne hankkinut (jäljempänä ”palvelu” ja laitteisto myös erikseen ”laite”). Palvelukuvauksessa on tarkemmin selostettu palvelun sisältö ja toimintaperiaatteet sekä tarvittavat laitteet ja ohjelmistot.

Sopimuksen kesto

Asiakkaan kanssa tehtävä Elisa Vahti -palvelusopimus on määräaikainen. Palvelupakettisopimus on 24 kuukauden määräaikainen sopimus tilauksen mukaisesti, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

Asiakas voi pääsopimuksen lisäksi tehdä lisäominaisuudesta erillisen sopimuksen, joka jatkuu sopimuksen tekemishetkestä 24 kuukautta eteenpäin riippumatta siitä, että pääsopimus päättyisi aiemmin. Lisäominaisuutta ei kuitenkaan voi hyödyntää ilman, että varsinainen palvelusopimus on voimassa.

Sopimuksen sitovuus ja syntyminen

1. Elisa Vahti -sopimus tulee asiakasta sitovaksi seuraavasti:
 - myymälässä, kun asiakas on allekirjoittanut sopimuksen (ja Elisa on hyväksynyt sen)
 - puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelussa, kun asiakas on saanut tilausvahvistuksen; etämyynnissä (telemarkkinointi ja verkkokauppa), kun asiakas on saanut tilausvahvistuksen eikä asiakas ole käyttänyt 14 päivässä peruutus-oikeuttaan.
2. Sopimus on sitova riippumatta siitä, saako asiakas laitteen myymälässä tai postissa. Sopimuksen syntyminen voi edellyttää vakuuden antamista sekä liittymän että laitteen osalta. Sopimus sitoo Elisaa, kun asiakkaan luottokelpoisuus on tarkistettu ja mahdollisesti vaadittu vakuusmaksu on maksettu.
3. Laitteet ovat Elisän omaisuutta ja asiakas saa niihin käyttöoikeuden sopimusajaksi. Asiakkaan on palautettava laitteet Elisalle sopimuksen päättyessä Elisän antamien ohjeiden mukaisesti asiakkaan omalla kustannuksella.
4. Laite toimitetaan postitse vain Suomeen lukuun ottamatta Ahvenanmaata.

Palvelun toimittaminen

Asiakas vastaa Elisa Vahti -laitteistojen asennuksesta ja sijoittelusta sekä vastuullaan olevan palvelun edellyttämän Internet-yhteyden, tarvittavan matkapuhelinliittymän ja sisä- sekä sähköverkon toimivuudesta ja riittäväydestä. Asiakas vastaa myös omien Elisa Vahti -palveluun liittyvien laitteiden toiminnasta.

Palvelun käyttö ja palvelun käyttöön liittyvät suostumukset

Elisa Oyj SOPIMUSEHDOT 2 (4) Elisa Vahti 1.12.2009

Sopimuksen tekemällä asiakas vakuuttaa, että se on tutustunut palveluun huolellisesti ja ymmärtänyt sen sisällön.

Asiakas hyväksyy ja ymmärtää sen, että kameravalvontaan liittyy asiakkaan omalle vastuulle kuuluvia asioita, kuten kameravalvonnan laillisuuden varmistaminen. Oikeudettomasta kuvaamisesta voi seurata rikosoikeudellinen vastuu. Erityisesti asiakas on vastuussa siitä, että kameravalvontaan kotirauhan suojaamalla alueella on kaikkien valvottavien suostumus. Elisa ei ole miltään osin vastuussa siitä, että palvelun vaikutuspiirissä olevaa henkilöä olisi tarkkailtu ilman hänen suostumustaan.

Palvelun ominaisuuksiin kuuluu, että se lähettää teksti- tai kuvahälytysviestejä asiakkaan määrittämiin numeroihin tai sähköpostiosoitteisiin. Asiakas vastaa itse siitä, että viestejä vastaanottavilta henkilöiltä on saatu suostumus viestien vastaanottamiseen.

Palvelun käyttäjätunnukset ovat asiakkaan vastuulla ja asiakas on velvollinen suojaamaan saamaansa käyttäjätunnukset huolellisesti. Asiakas vastaa palvelun käyttäjätunnuksen ja salasanan asianmukaisesta käytöstä sekä myös niiden mahdollisesta väärinkäytöstä. Asiakas on tietoinen, että käyttäjätunnuksien joutuminen asiattomien haltuun voi aiheuttaa huomattavaa vahinkoa.

Ohjelmiston käyttöoikeus ja päivitykset

Elisa toimittaa osana palvelua ohjelmistokokonaisuuden, joka on esiasennettu laitteeseen. Asiakas saa ei-eksklusiivisen käyttöoikeuden ohjelmistokokonaisuuteen sopimuksen voimassaolon ajaksi. Ohjelmistokokonaisuuteen saattaa kuulua erilaisia viestintä- ja lisäarvopalvelujen käyttöä helpottavia ja tukevia ohjelmistoversioita, jotka on kuvattu Elisän kulloisessakin palvelukuvauksessa. Sopimuksen päättyessä asiakkaan käyttöoikeus ohjelmistoihin päättyy. Ohjelmistokokonaisuus on Elisän tai sen alihankkijan omaisuutta eikä asiakkaalla ole oikeutta kopioida, yrittää selvittää lähdekoodia tai muuttaa sitä millään tavoin. Mikäli ohjelmistokokonaisuuteen kuuluu kolmansien toimittamia ohjelmistoja, on asiakas lisäksi velvollinen noudattamaan kyseisten ohjelmistojen lisenssiehtoja. Muilta osin ohjelmistokokonaisuuden käyttöoikeuksiin ja siihen kuuluviin immateriaalioikeuksiin sovelletaan Elisän yleisiä toimitusehtoja. Elisalla on oikeus automaattisesti päivittää laitteen ohjelmistoa ja muuttaa asetuksia.

Palveluun sisältyvät, asiakkaan käytössä olevat laitteet vaihdetaan ja korjataan niiden normaali kuluminen huomioon ottaen. Asiakas ei saa tehdä laitteistoon mitään muutos- tai korjaustöitä ilman Elisän suostumusta. Mahdollisen valikoimasta poistuneen rikkoutuneen laitteen tilalle Elisa toimittaa korvaavan laitteen.

Asiakkaan tulee sopimuksen kuluessa tai sen päättyessä ilmoittaa kaikki laitteistossa ilmenneet viat ja aiheutuneet vahingot. Asiakas vastaa itse tahallaan tai huolimattomuudellaan aiheuttamastaan vahingosta, joka havaitaan sopimuksen kuluessa, laitteistoa palauttaessa tai myöhemmässä tarkastuksessa. Asiakas sitoutuu korvaamaan korjauskulut korjattavissa olevilta osin tai uuden vastaavan laitteen hankkimisesta aiheutuvat kulut, mikäli laitteisto tai sen osa on hävinnyt tai sitä ei muusta syystä voida korjata tai palauttaa Elisalle.

Elisa Vahti Asennuspalvelu

Asennuspalveluun kuuluva aika on 1 tunnista 2 tuntiin riippuen tilattujen laitteiden määrästä. Asennuspalveluun sisältyy:

1. Asennuspalvelun tilauksen yhteydessä tilattujen laitteiden yhteen liittäminen keskusyksikköön, laitteiden käyttöönotto, yökameroiden kiinnitys paikoilleen ruuveilla ja muiden lisälaitteiden kiinnitys paikoilleen tarrakiinnityksellä.
2. Palvelun käyttöönotto www.elisavahti.fi sivuston kautta
3. Asiakkaan opastus palvelun käyttöön PC ja matkapuhelimen käyttöliittymissä
4. Java ohjelmiston ja Elisa Oyj:n valitseman mediasoitinohjelmiston asennus WindowsXP, Vista tai Windows7 ympäristöön.

Asiakas voi tilata asentajalta lisätyötä Elisa Oyj:n kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Lisätöiden hinnat riippuvat vaadittavasta työstä ja tarkemman hinnan saa asentajalta. Lisätöistä sovitaan asentajan kanssa erikseen puhelimitse tai asennushetkellä.

Asennus tehdään rajatusti, jos asiakas ei ole huolehtinut Elisa Vahti -palvelun edellytyksistä, jotka on mainittu palvelukuvauksessa tai jos asennushetkellä tapahtuvat ohjelmistoasennukset eivät ole mahdollisia. Rajattu asennuspalvelu ei vähennä asiakkaalta laskutettavaa summaa.

Asiakas voi perua maksutta asennuspalvelun tekemällä perutuksen puhelimitse Elisa Oyj:lle ennen kuin asentaja ottaa yhteyttä tai suoraan asentajalle asentajan ottaessa yhteyttä sopiakseen tarkemmasta asennusajasta.

Elisa Oyj:llä on oikeus periä asiakkaalta Elisa Oyj:n kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen asennuspalvelun peruutusmaksu, jos asiakas peruu asennuksen vasta asentajan saapuessa paikalle tai jos asiakas ei ota asennusta vastaan sovittuna aikana.

Palvelun kuukausimaksut

Palvelun kiinteät kuukausimaksut laskutetaan laskutuskuukausittain etukäteen. Laskutuskauden pituus on 1 kuukausi.

Asiakkaan velvollisuus palvelun maksamiseen alkaa sopimuksen tultua asiakasta sitovaksi. Asiakkaan velvollisuus palvelun maksamiseen päättyy sopimuksen päättyessä. Kuukausimaksut veloitetaan, vaikka palvelua ei olisi käytetty. Elisa Oyj SOPIMUSEHDOT 3 (4) Elisa Vahti -palvelu 1.12.2009

Vastuunrajaukset

Selvyyden vuoksi todetaan, että palvelun tarkoituksena on mahdollisuuksien mukaan välittää asiakkaalle lisätietoja kodin tilanteesta ja tapahtumista. Palvelu ei voi estää murtoja, ilkvallantekoja tai niistä aiheutuvia vahinkoja tai muutenkaan taata kodin turvallisuutta.

Palvelua saa käyttää ainoastaan näiden ehtojen, Elisan yleisten sopimusehtojen ja lainsäädännön vaatimusten mukaisesti. Elisa vastaa palvelun toimivuudesta vain näiden ehtojen mukaisesti.

Elisan vastuu ei ulotu koskaan kolmannen osapuolen toimintaan tai kolmannen osapuolen tietoliikenneverkon tai muiden toiminnallisten osien toimintaan sekä niiden mahdollisiin vaikutuksiin palvelun toimivuuteen.

Elisa ei ole vastuussa asiakkaan vastuulla olevan laitteiston tai sen käytön mahdollisesti aiheuttamista vioista tai häiriöistä eikä niistä aiheutuvista seuraamuksista eikä muista asiakkaan vastuulla olevista asioista.

Elisan yleiset sopimusehdot kuluttajille 1.2.2008

1. Yleistä

1.1 Näitä sopimusehtoja sovelletaan Elisan palvelujen toimituksiin Asiakkaalle. Palvelut voivat sisältää liittymiä, 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 luonnollistahenkilöä (kuluttaja-asiakas), joka hankkii Elisan palveluja loppukäyttäjänä. Viestintäpalvelulla tarkoitetaan viestintäverkon liittymää tai muuta palvelua. Kiinteän verkon liittymällä tarkoitetaan laajakaista- tai lankaliittymää.

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 liittämösopimuksen. Sopimus on voimassa toistaiseksi tai määrätyn sopimusajan. Asiakas ja Elisa tekevät liittämösopimuksen 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 aihetta 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, viranomaisen 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 käyttörajasta, 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 viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen. Elisa ei maksa suoritetusta ennako- 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 asiakastunnetun 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. Laajakaista-liittymän toimitusaika on vähintään neljä viikkoa, jos toisin ei ole sovittu.

3.1.1 Uusimmat viestintäverkot ja palvelut eivät ole alkuvaiheessa valta-

kunnallisia. Lisäpalveluiden kytkeminen matkaviestintäliittymään tapahtuu viiveellä. Elisa voi halutessaan lähettää asiakkaalle matkaviestintäpalvelua varten tarvittavat päätelaiteasetukset. 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 kolmannesta osapuolesta 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 liitettäviä laitteita ja sähköturvallisuutta koskevat viranomaismääräykset,
- tilat ja asiakkaan vastuulla olevat laitteet ovat kunnossa,
- asiakkaalla on tarpeelliset oikeudet tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettäviksi haluamiensa 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 tietoturva-palveluun 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 tietoliikennenyhteys 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 toimitettuaan liittymää tai viestintäpalvelua, mikäli:

3.3.1 Asiakas ei ole maksanut Elisan kyseistä liittymää tai palvelua koskevaa erääntyneitä viestintäpalvelusaatavaa kahden (2) viikon kuluessa maksukehoituksen lähettämisestä. Elisa ei kuitenkaan ryhdy sulkemistoimenpiteisiin, jos:

- erääntyneiden viestintäpalvelusaatavien määrä ei ylitä 50 euroa;
- asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä;
- asiakas on tehnyt laskusta vapaamuotoisen kirjallisen laskumuistutuksen, jonka käsittely on vireillä ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikaan tai laskumuistutus on ilmeisen perusteeton.

3.3.2 Asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomaisen 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 epäkuuntoista tai hyväksymätöntä päätelaitetta. Tällöin Elisa voi myös teknisesti estää itse päätelaitteen käyttömahdollisuuden viestintäverkoissa.
- jatkaa häiriön aiheuttamista joko viestintäverkolle, palvelulle tai toiselle käyttäjälle Elisan palvelua hyväksikäyttäen.
- rikkoو 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 viranomaisen tätä pyytää. 3.4 Elisa voi estää muun kuin viestintäpalvelun käytön, jos:

3.4.1 Asiakas ei maksa tällaisesta palvelusta aiheutunutta erääntyneitä 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 estää 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 määräytymiseen liittyviä tietoja lain mukaisesti ja tehdä liittymään maksullisia muutoksia, ellei asiakas ole ilmoittanut Elisalle tätä koskevaa kieltä. Myös asiakkaan Elisalle ilmoittama käyttäjä voi tehdä maksullisia muutoksia, ellei asiakas ole ilmoittanut Elisalle tätä koskevaa kieltä.

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. Palvelunumerot on tilattava erikseen puheluille ja tekstiviesteille. Palvelunumerot eivät estä asiointi- ja viihdepalveluiden käyttöä internet- ja WAP-palveluiden avulla.

4.5 Mydyt laitteet korjataan laitteen valmistajan antamien takuuehtojen ja kuluttajansuojan mukaan. Laitteen 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 ajankohtana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai asiakkaan puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastavasti 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 pidettyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästyksen perustuvan korvauksen vakuudeksi.

4.6.2 Jos viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, asiakkaalla on oikeus vakikorvaukseen. Sen määrä on 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Oikeutta vakikorvaukseen 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 viivästyksen, ellei hän ilmoita viivästyksestä Elisalle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun palvelu on toimitettu. Asiakas saa vedota viivästyksen, jos Elisa on menetellyt 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 sovittu.

4.7.1 Asiakkaalla on oikeus vaatia, että Elisa korjaa virheen tai uusii virheellisen 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 jäivät 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 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 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 Elisän virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

4.8 Elisa korvaa asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot, mutta välillisistä vahingoista vain ne taloudelliset menetykset, jotka johtuvat Elisän huolimattomuudesta sopimuksen täyttämisessä. 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, maksuttomista palveluista, asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä aiheutuvista vahingoista. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä.

4.9 Elisa vapautuu sopimusveloitteestaan ja velvollisuudestaan maksaa vahingonkorvausta, jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttävä vapauttamisperuste. Vapauttamisperusteeksi katsotaan Elisän sopimusveloitteiden 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, työselkkäus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun 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, sopimusveloitteen 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 Elisän matkaviestinverkossa.

4.11 Nämä sopimusehdot eivät rajoita asiakkaalle pakottavan lainsäädännön 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 Elisän 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 Elisän liittymäkortin (SIM) ainoastaan asianmukaisesti hyväksytyyn päätelaitteeseen. Hänen on itsensä huolehdittava päätelaitteensa kunnosta. Viestintäverkossa ei saa käyttää epäkuntoisia laitteita. Jos asiakas kuitenkin käyttää Elisän 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 hätäpuhelimia. Puhelut ohjataan asiakkaan ilmoittaman käyttöpaikan perusteella alueelliseen hätäkeskukseen.

Asiakkaan muuttaessa palvelun käyttöpaikkaa hänellä on velvollisuus ilmoittaa muutosta Elisalle, jotta hätäkeskushaukset 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 Elisän antamia ohjeita.

5.8 Asiakas ei saa myydä, välittää tai muutoin luovuttaa laajakaistapalvelua tai sen osaa oman palvelunsa tai tuotteensa osana eikä jälleenmyydä ostamiinsa palveluita ilman Elisän kirjallista suostumusta.

5.9 Asiakas ei saa välittää kolmannen osapuolen liikennettä laajakaistaliittymänsä kautta palveluihin, eikä jakaa internetpalveluita ulkopuolelle sopimatta tästä erikseen Elisän kanssa. Ellei Elisän 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. vertaisverkkoliikenteeseen (peer-to-peer) tai vastaavaan tiedostojen jakamiseen.

6. Elisän 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 Elisän 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 alueellisesti laajuudesta sekä sen tarjoamista ominaisuuksista. Mikäli matkaviestintäverkon laajuutta supistetaan olennaisesti, muutoksista ilmoitetaan kohtuullisessa ajassa etukäteen niille asiakkaille, jotka ovat ilmoittaneet kotipaikkaseen 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 haittaa 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 tuottamukseen 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 Elisän 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 tietoturvaan huolehtimiseksi, palveluiden tekniseen ja kaupalliseen kehittämiseen ja markkinoinnin suunnitteluun.

6.10 Jos liittymäkortti on löytötavaroimiston tai muun sellaisen organisaation hallussa, jonka tarkoituksena on palauttaa hukattuina tavaroita omistajalleen, Elisalla on oikeus luovuttaa tiedot liittymän omistajasta tai käyttäjistä 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 verkossa, jotka on ilmoitettu varastetuiksi Suomen tai muun maan alueella.

6.12 Elisalla on oikeus poistaa verkosta sellainen materiaali, jonka viranomaisen, kolmas osapuoli tai Elisa perustellusti toteaa loukkaavan lain määräyksiä tai estää pääsy viranomaisten ilmoittamille internet-sivuille.

7. Elisän velvollisuudet

7.1 Elisa pitää viestintäverkkonsa ja palvelut käyttökunnossa näistä sopimusehdoista ilmenevin ehdoin. Elisa huolehtii vikatausten 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 tiedonsiirtoliikennettä matkaviestinnän datayhteyksiin nähden.

7.5 Palvelu, 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 tarvitsemää 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 ilmoitetut 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 katkoksisista, 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 Elisän 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 voimaantumista. 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 laskumistutus on tehtävä ennen eräpäivää kirjallisesti. Mikäli suoritustilanne viivästyy, Elisalla on oikeus periä viivästyskorkoa. Tämä korko peritään laskun eräpäivästä lukien. Viivästyneen suorituksen maksukehotuksesta peritään lisäksi hinnastonmukainen maksu. Viivästyskorkoa peritään korkolain 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 sovittun 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 Elisän 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 multimediaviestien 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 yritysnomeroihin veloitetaan yritysnumeron toimittajan hinnaston mukaisesti. Kootut hintatiedot on nähtävillä Viestintäviraston internet-sivuilla www.ficora.fi (Yritysnomeroihin 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 puhelini liittymäsopimuksen 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 maksuvaikkeuksiin ilman omaa syytään, esimerkiksi vakavan sairauden tai työttömyyden takia. Jos sopimus on tehty tietyksi sopimusajaksi ja asiakas ei halua sopimuksen jatkuvan, asiakas voi irtisanoa sopimuksen (irtisanomisaika ks. 9.1). Jos asiakas ei irtisano 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 lakannut.

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 puheaikaetua. 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 voimaantulon 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 1.3.2007 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 voimaantumista ja varaa asiakkaalle mahdollisuuden tilata ehdot kokonaisuudessaan. Tiedottaminen tapahtuu kirjallisesti siihen osoitteeseen, jonka asiakas on ilmoittanut laskutustaan varten edellisen laskutusjakson alussa tai muutoin sovitulla 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 hinnoittelu- ja sopimusjärjestelmien muutoksen johdosta;
- 2) lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella;
- 3) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttuessa. Elisalla on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

Elisa Oyj
Y-tunnus
0116510-6
Kotipaikka Helsinki
Postiosoite
PL 1
00061 ELISA

Asiakaspalvelu
Henkilöasiakkaat 050 950 500
Yrittäjäasiakkaat 010 19 13 19
Yritysiasiakkaat 010 80 8088
www.elisa.fi
Sähköinen asiointi www.elisa.fi/omaelisa

Elisan yleiset sopimusehdot yritysassiakkaille

1 Yleistä

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Elisa-konsernin (jäljempänä Elisa) yritysasiakkaalle toimittamiin tietoliikennetuotteisiin ja -palveluihin (jäljempänä palvelu), jotka on määritelty Elisan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa. Lisäksi sovelletaan palvelukohtaisia erityisehtoja. Ohjelmistojen toimituksiin sovelletaan IT2000 -toimitusehtoja sekä IT2000-erityisehtoja soveltuvin osin.

Asiakkaalla tarkoitetaan näissä ehdoissa juridista (yritys, yhteisö) henkilöä, joka hankkii Elisan palveluja loppukäyttäjänä, mukaan lukien luonnolliset henkilöt, jotka hankkivat palveluja pääasiallisesti muuhun kuin henkilökohtaiseen käyttöön. Mikäli sopimuksen ehdot poikkeavat näistä yleisistä sopimusehdoista, sovelletaan ensisijaisesti sopimusasiakirjaa ja toissijaisesti sen liitteitä niiden numerojärjestyksessä. Asiakirjoissa noudatetaan seuraavaa etusijajärjestystä:

1. Sopimus
2. Palveluiden erityisehdot
3. Palvelukuvaus
4. Yleiset sopimusehdot
5. Hinnasto

2 Sopimuksen syntyminen

Osapuolet tekevät palvelusta kirjallisen sopimuksen. Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen, tilausvahvistuksella tai kun Elisa on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimuksena pidetään myös asiakkaan hyväksymää, voimassa olevaa tarjousta.

3 Toimitus ja toimituksen hyväksyminen

Elisan on aloitettava palvelun toimittaminen sovittuna toimituspäivänä tai sovittu ajan kuluessa. Jos toimitusaikaa tai -päivää ei ole sovittu, Elisa toimittaa palvelun kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta tai tilausvahvistuksesta. Laitte 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, 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 ohjelmistoinen täyttävät tietoliikenneverkkoon liitettäviltä laitteilta edellytettävät vaatimukset; ja että Elisalla on tietotekninen ja muu pääsy asiakkaan tiloihin, laitteisiin ja järjestelmiin.

Mikäli 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 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. Asiakas saa luovuttaa palvelun käyttöön vain nimetyille käyttäjille. Mikäli asiakas on luovuttanut palvelun nimetyille käyttäjille tai kolmannelle, vastaa se 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 käyttökuunnossa näiden ehtojen mukaisesti, ellei asiakkaan kanssa ole muuta sovittu. Elisan huolto- ja ylläpitovastuu koskee Elisan tietoliikenneverkkoa. Rakennuksessa oleva sisäjohtoverkko ei ole Elisan vastuulla.

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.

Vikailmoituksia otetaan vastaan 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, kolmannelta osapuolelta 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 palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, yhteyksistä, ohjelmistoista tai määrityksistä.

Vika katsotaan hyväksytyksi korjatuksi, kun palvelu osapuolten 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 huoltotai ylläpidon piiriin, Elisalla on oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta hinnastonsa mukainen maksu. Elisa voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- tai ylläpitotyöstä, joka ei kuulu sovittuun palveluun.

5 Muutokset palveluihin

Elisalla on oikeus alan ja oman toimintansa kehitys huomioon ottaen muuttaa palveluiden teknistä toteutusta, siten että toimituksen taso ei kokonaisuutena alennu.

Elisa voi muuttaa palvelua mikäli muutos on tarpeen pakottavan lainsäädännön tai viranomais määräyksen vuoksi, tai se johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden ja lisenssiehtojen mahdollisista muutoksista.

Elisalla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen, mikäli 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 kohtuullisessa ajassa etukäteen.

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.

6 Palvelun väärinkäytökset

Asiakkaan on käytettävä palvelua siten, ettei käytöstä aiheudu häiriötä. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille tai Elisan tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta aineistosta ja siitä, että asiakkaan vastuulla olevat laitteet tai asiakkaan toimittama tai asiakkaan palvelun kautta toimitettu aineisto ei aiheuta häiriötä viestintäverkolle eikä loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä ja suosituksia sekä kolmansien tekijänoikeuksia. Mikäli Elisa, viranomais tai kolmas osapuoli väittää, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista aineistoa toisille käyttäjille taikka vastaavasti Elisan tai kolmannen osapuolen palvelimille, Elisalla on oikeus asiakasta kuulematta poistaa tällainen loukkaava aineisto tai estää palvelun käyttö käytettävissä olevin keinoin. Asiakas vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitetyn aineiston katoamisesta, muuttumisesta tai viivästyisestä sekä verkkoon tuottamaansa aineistoon liittyvistä riitaisuuksista janiistä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

7 Palvelun keskeyttäminen

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

- Keskeyttäminen on tarpeen palveluun liittyvän viestintäverkon tai sen osan korjausta tai rakentamista varten taikka tuotteen käytettävyyden tai toimivuuden varmistamiseksi muutoin. Elisa ilmoittaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, mikäli se on kohtuudella mahdollista;
- Palvelun käyttötavasta tai asiakkaan vastuulla olevasta laitteista on aiheutunut tai aiheutuu haittaa tai häiriötä Elisan laitteille, yleiselle tai kolmannen osapuolen käytössä olevalle viestintäverkolle häiriötä tietoliikennetyöskysien käytölle tai käyttäjille;
- Vaadittua vakuutta ei ole annettu;
- Sopimuksen perustuvia maksuja tai muun teleyrityksen telemaksusaatavia on maksukehotuksesta huolimatta maksamatta;
- Keskeyttäminen on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman viestinnän mahdollistamiseksi;
- Palvelua on todistettavasti käytetty lainvastaiseen tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
- Asiakas välittää palvelun kautta ei toivottua aineistoa (esim. roskaposti);

- Asiakasta on haettu selvitystilaan, konkurssiin tai asiakas muutoin on 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, mikäli keskeyttäminen johtuu asiakkaasta.

8 Maksut ja laskutus

Asiakas maksaa Elisalle palvelusta ja sen käytöstä sovitut tai kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut Elisan määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Maksuvelvollisuus alkaa palvelun toimituspäivästä ja päättyy, kun sopimuksen irtisanomisaika tai määräaika päättyy.

Maksuehto on 14 päivää netto. Viivästyskorko on korkolainmukainen. 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 eräänäntynyt saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta.

9 Salassapito

Asiakas sitoutuu pitämään luottamuksellisina 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 kirjallista suostumusta niiden hyödyntämiseen kuin välittömästi sopimuksen mukaisen toiminnan yhteydessä.

Sopimuksen päättyessä asiakkaan on välittömästi palautettava Elisalta saamansa aineisto ja tiedot sekä hävitettävä taltioituna oleva aineisto, tiedot ja niiden kopiot. Asiakas vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat työntekijät ja mahdollisesti käyttämät alihankkijat sitoutuvat edellä kerrotuihin salassapitosääntönsiin. Sopimuksen päättyemisellä ei ole vaikutusta salassapitovelvollisuuteen.

10 Tietosuojat

Asiakas sitoutuu huolehtimaan riittävästä tietoverkkojen sekä laitteiden suojauksesta. Tämä sisältää muun muassa velvollisuuden käyttää ja ylläpitää riittävän tehokkaita viruksen torjuntaohjelmia ja muita verkon suojauskeinoja.

Asiakas sitoutuu käsittelemään Elisalta saamia raportteja tai muita tietoja viestintä- ja lisäpalveluiden käytöstä vain sellaiseen käyttötarkoitukseen, joka lain nojalla on sallittu teleyrityksen yhteisötilaajalle sähköisen viestinnän tietosuojalain (516/2004) mukaan.

11 Immateriaalioikeudet

Kaikki palveluihin liittyvät immateriaalioikeudet säilyvät Elisan tai Elisan alihankkijoiden omistuksessa eikä niitä mitään osin siirretä asiakkaalle.

Elisa vastaa siitä, että sen toimittamat palvelut eivät yksistään loukkaa sopimuksen solmimishetkellä palvelun Suomessa voimassaolevia immateriaalioikeuksia.

Mikäli asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että Elisan toimittaman palvelun käyttäminen loukkaa suojattua tekijänoikeutta, huolehtii Elisa parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan puolustuksesta ja korvaa asiakkaan maksettavaksi tuomitut korvaukset. Elisan vastuu 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 immateriaaliloukkaus tulee lainvoimaiseksita Elisa katsoo loukkauksen todennäköiseksi, Elisa harkintansa mukaan hankkii omalla kustannuksellaan oikeuden palvelun tai sen osan käytön jatkamiseen, korvaa palvelun vastaavalla tuotteella tai muuttaa palvelua siten, ettei loukkausta enää tapahdu. Elisa voi myös tällöin irtisanoa palvelun tuottamisen välittömästi.

Elisa ei vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista, jotka aiheutuvat asiakkaan palveluun tekemästä muutoksesta, sopimuksen vastaisesta käyttötarkoituksesta tai siitä, että palvelua käytetään yhdessä toisen toimittajan toimittaman tai asiakkaan tuottaman palvelun kanssa tai vastoin Elisan antamia ohjeita.

Elisan vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksen osalta rajoittuu tämän kohdan mukaisiin toimenpiteisiin.

12 Tunnukset

Elisa luovuttaa tunnukset (puhelinnumerot, käyttäjätunnukset ja muut tekniset osoitteet ja tunnukset) palvelun käyttämiseksi vain sovittua tarkoitusta varten. Sopimuksen päätyttyä asiakkaalla ei ole niihin oikeutta, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.

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

Asiakkaan on säilytettävä käyttäjätunnus, salasana ja muut näihin verrattavat palvelun tunnukset siten, että ne eivät joudu ulkopuolisten käyttöön. Asiakas vastaa tunnisteidensa avulla tapahtuneesta käytöstä.

13 Ylivoimainen este

Elisa vapautuu sopimusvelvoitteestaan ja velvollisuudestaan maksaa vahingonkorvausta, jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota ei ole pystytty kohtuudella ennakoimaan ja jonka seurauksia ei voi kohtuudella voittaa tai välttää. Tällainen seikka voi olla esim. Elisan sopimusvelvoitteiden täyttämisen kohtuuton vaikeutuminen, kansallinen poikkeustila, työselkkkaus, tulipalo, ukonilma, myrsky, luonnonmullistus, viranomaismääräys, ulkopuolisen aiheuttama kaapeli- tms. vahinko, tulva ja vesivahinko, sähköverkon ylijännite, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytys tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen Elisasta riippumaton syy.

Elisan alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan myös vapauttamisperusteeksi, mikäli alihankintaa ei voida

ilman kohtuuttomia kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa hankkia muualta.

14 Vastuunrajaus ja vahingonkorvaus

Palvelun virheestä johtuva Elisan vastuu rajoittuu Elisan vastuulla olevan virheellisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritettun palvelun uudelleen suorittamiseen.

Virhe ja viivästystilanteissa Elisa on velvollinen korvaamaan asiakkaalle Elisan tuottamuksella aiheutetut, asiakkaan osoittamat välittömät vahingot. Elisa ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä tai epäsuoria vahinkoja, kuten tuoton tai hyödyn menetystä, liikevaihdon tai tuotannon vähenemistä, kolmannelle osapuolelle luvattujen velvoitteiden täyttymättä jäämistä, tiedon katoamista tai viivästyistä tai muuta välillistä vahinkoa.

Kertaluontoisten toimitusten osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on viisitoista (15) prosenttia niiden palvelujen hinnasta, jonka toimituksesta on kysymys tai jos korvaus ei ole kohdistettavissa tiettyyn palveluun, korvausvelvollisuus on enintään viisitoista (15) prosenttia sopimuksen kokonaishinnasta.

Mikäli kyseessä on laskutusjaksoissa laskuttettava palvelu (kuten liittymä, tietoliikenneyhteys tai muu vastaava), vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kyseisen palvelun osalta sen laskennallinen kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna kolmella.

Vahingonkorvausta ei makseta siltä osin, kuin vahingon määrä ylittää kyseisen sopimusrikkomuksen perusteella maksettavan viivästys- tai muun mahdollisen sopimussakon. Mikäli Elisa on maksanut korvausta käyttäjälle, asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen samasta virheestä tai viivästyksestä. Vahingonkorvausta on vaadittava Elisalta kuukauden kuluessa siitä, kun korvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita tai kuukauden kuluessa toimituksen tapahtumisesta.

15 Sopimuksen päättymisen

Määräaikainen sopimus jatkuu sovitun määräajan jälkeen vuoden kerrallaan, ellei sitä kirjallisesti irtisanoa viimeistään 6 kuukautta ennen kunkin sopimuskauden päättymistä. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus on irtisanottava kirjallisesti ja se päättyy 6 kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Elisalla on oikeus purkaa sopimus, jos palvelun käyttö on ollut kokonaan keskeytettynä yli kuukauden ajan. Purkamisen ei lakkautta asiakkaan velvollisuutta maksaa maksut sopimuskauden loppuun asti, paitsi jos purkamisen johtuu ylivoimaisesta esteestä.

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos palvelu olennaisesti poikkeaa sovitusta, eikä Elisa kohtuullisen ajan kuluessa asiakkaan ilmoituksesta uusi toimitusta, taikka jos palvelun toimitus kohtuuttomasti viivästyy Elisan tuottamuksesta johtuvasta syystä. Purkuoikeus koskee ainoastaan palvelun virheellistä tai viivästyntä osaa.

Sopimuksen päättyessä vuokralaitteet ja asiakkaan käytössä muutoin olleet Elisan omistamat laitteet normaali kuluminen huomioon ottaen ja muu omaisuus sekä aineisto kuten käyttöoikeuksien luovutetut ohjelmistot tai SIM-kortti on palautettava Elisalle sellaisessa kunnossa, kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat. Elisa huolehtii tarvittavasta laitteistojen irtiasennuksesta, pakkaamisesta ja kuljetuksesta asiakkaan kustannuksella.

Mahdollisesti palautettaville maksuille ei makseta korkoa. Palvelun käyttöönottoon liittyviä maksuja (kuten asennus-, avaus- tai liittymismaksut) ei palauteta.

16 Muut ehdot

Ilmoitukset: Elisa lähettää laskut ja ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan tulee ilmoittaa Elisalle yhteystietojensa muutoksista.

Sopimuksen siirtäminen: Osapuolilla on oikeus siirtää sopimus samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä tai liiketoiminnan vastaanottavalla yhtiöllä Suomessa. Elisalla on tämän lisäksi oikeus siirtää sopimukseenperustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle.

Muutokset sopimusehtoihin: Elisalla on oikeus toistaiseksi voimassa olevien sopimusten osalta muuttaa näitä sopimusehtoja, palveluita koskevia maksuperusteita, ja erityisehtoja ilmoittamalla siitä asiakkaalle. Palvelukuvauksissa mainittuihin seikkoihin Elisan tekemä muutos ei merkitse sopimusehtojen muutosta eikä sopimusrikkomusta.

Elisalla lisäksi on aina oikeus muuttaa laskutusjaksoittain veloitettavan palvelun hintaa ilmoittamalla muutoksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa esimerkiksi laskussa. Mikäli edellä mainitut muutokset ovat asiakkaalle epäedullisia, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus (1) kuukauden kuluessa muutoksen voimaantulon jälkeen.

Sovellettava laki ja erimielisyydet: Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimuksen soveltamista ja tulkintaa koskevat erimielisyydet tulee ensisijaisesti ratkaista osapuolten välisin neuvotteluin. Sopimuksista aiheutuvat riidat, joista ei päästä yksimielisyyteen neuvottelemalla, ratkaistaan Helsingin kärjäoikeudessa.

Sopimusehtojen voimassaolo: Nämä sopimusehdot tulevat voimaan 1.4.2006 ja ovat voimassa toistaiseksi.

Matkaviestinpalveluja lisäksi koskevat ehdot:

Elisa päättää matkaviestinverkon alueellisesta laajuudesta sekä sen tarjoamista ominaisuuksista. Elisa ei matkaviestinpalvelujen luonteesta johtuen takaa keskeytyksetöntä toimivuutta palveluille sitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä Elisan verkossa.

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

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.

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

Saunalahden 3G-palvelupaketin toimitusehdot 31.3.2009

1. Sopimuksen kohde

Saunalahti Palvelupaketti -sopimus on määräaikainen sopimus, joka sisältää pakettihinnoitellun matkaviestintäliittymän ja 3G-matkaviestintäverkon palveluiden käyttöön soveltuvan laitteen. Palvelupaketti voi sisältää myös muita laitteita tai esimerkiksi ohjelmistojen käyttöoikeuksia. Saunalahti Palvelupaketti -sopimusta ei voi tilata Ahvenanmaalle

2. Sopimuksen kesto ja SIM-lukitus

Määräaikaisen Saunalahti Palvelupaketti -sopimuksen voi tehdä 12 kuukauden tai maksimissaan 24 kuukauden sopimusajaksi.

Sopimuksen yhteydessä myydyssä laitteessa voi olla sopimusajan SIM-lukitus, jolloin laitetta voi käyttää vain Saunalahden ja/tai Elisan matkaviestintäliittymässä. Asiakkaalla on mahdollisuus saada SIM-lukitus purettua sopimuksen päätyttyä kääntymällä Saunalahden puoleen. SIM-lukitusta ei saa itse purkaa.

Kun Palvelupaketin tai Datapaketin sopimusaika on päättynyt, sopimus jatkuu pakettihinnoitellun matkaviestintäliittymän osalta toistaiseksi voimassa olevana sopimuksena vastaavalla, ilman päätelaitetta tarjottavalla matkaviestintäliittymätyypillä. Saunalahden asiakkaalta perimät laitteen veloitusosuudet, samoin kuin Saunalahden rahoittama Palvelupaketin subventio lakkaavat. Tällöin sopimus on irtisanottavissa kahden viikon irtisanomisajalla.

3. Sopimuksen sitovuus ja laitteen omistusoikeus

Saunalahti Palvelupaketti -sopimus tulee sitovaksi seuraavasti:

- myymälässä, kun asiakas on allekirjoittanut sopimuksen tai saanut tilausvahvistuksen;
- puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelussa, kun asiakas on saanut tilausvahvistuksen ja noutanut Palvelupaketin;
- etämyynnissä (telemarkkinointi ja verkkokauppa), kun asiakas on saanut tilausvahvistuksen eikä asiakas ole käyttänyt 14 päivässä palautusoikeuttaan (käytettyjä palveluita vastaava osuus kuukausimaksusta veloitetaan).
- Asiakas on ottanut Palvelupaketin sisältämän liittymän käyttöön. Sopimus on sitova riippumatta siitä, saako asiakas laitteen myymälässä, jälkitoimituksena tai postissa. Sopimuksen syntyminen voi edellyttää vakuuden antamista sekä liittymän että laitteen osalta. Sopimus sitoo Saunalahtea, kun asiakkaan luottokelpoisuus on tarkistettu ja mahdollisesti vaadittu vakuusmaksu on maksettu. Kun sopimus on syntynyt omistusoikeus laitteeseen siirtyy seuraavasti, ellei kampanjaehdoissa ole toisin mainittu:
- myymälässä, kun asiakas on saanut laitteen haltuunsa tai kun se on toimitettu jälkitoimituksena asiakkaalle
- puhelimitse tapahtuvassa asiakaspalvelussa, kun asiakas on saanut laitteen postissa;
- etämyynnissä (telemarkkinointi ja verkkokauppa), kun asiakas on saanut laitteen postissa eikä asiakas ole käyttänyt etämyyntisääntösten mukaista 14 päivän palautusoikeuttaan, tai mikäli asiakas on 14 päivän palautusoikeuden aikana ottanut laitteen käyttöön.

Sopimusta ei voi peruuttaa eikä laitetta palauttaa sen jälkeen, kun sopimus on tullut sitovaksi. Jos asiakas on varannut laitteen ennen sopimuksen tekemistä, varattu laite myydään aina myyntipäivän hintaan.

Laitte toimitetaan jälkitoimituksena vain Suomeen lukuun ottamatta Ahvenanmaata

4. Numeron siirto ja liittymätyypin vaihtaminen

Puhelinnumeron siirto toiselta operaattorilta on tehtävä kahden viikon kuluessa sopimuksen syntyisestä. Numeronsiirto edellyttää, että numero on siirtokelpoinen. Vaikka numero ei olisi siirrettävissä esimerkiksi sen vuoksi, että asiakas on tehnyt entisen toimittajan kanssa määräaikaisen sopimuksen, eikä sopimus ole päättynyt, Saunalahdella on oikeus antaa asiakkaalle uusi numero, jolloin syntyy pätevä Saunalahti Palvelupaketti -sopimus. Koska asiakkaan entisen sopimuksen voimassaolo ei ole Saunalahden tarkastettavissa, asiakas sitoutuu tarkistamaan entisen sopimuksen voimassaolon ennen Saunalahti Palvelupaketti -sopimuksen tekemistä.

Jos liittymätyyppi vaihdetaan toisesta Saunalahden liittymästä Saunalahti Palvelupaketti -sopimukseen, eivät liittymässä mahdollisesti olleet puhe- ja kuukausimaksujen alennukset siirry Saunalahti Palvelupakettiin.

Jos entinen liittymätyyppi on ollut myös pakettihinnoiteltu, käyttämättä jääneet puheluminuutit eivät siirry Saunalahti Palvelupakettiin, vaan Saunalahti suosittelee asiakasta tilaamaan vaihdon laskutusjakson päättymispäiväksi tai muuten käyttämään laskutusjakson puheluminuutit ennen vaihtoa.

5. Muut edut ja palvelut

Saunalahti Palvelupakettiin ei voi yhdistää seuraavia palveluita: Saunalahti Sisärengas, Tekstiviestipaketit. Saunalahti voi halutessaan rajoittaa muidenkin yksittäisten lisäpalvelujen toimitusehdoissa niiden saatavuutta Saunalahti Palvelupakettiin.

6. Sopimuksen muuttaminen ja siirtäminen kesken kauden

Asiakas voi muuttaa Palvelupaketin sopimusaikana Palvelupaketin liittymäosuuden tyyppiä toiseen tarjolla olevaan. Muutoksesta peritään Saunalahden hinnaston mukainen liittymätyypin vaihtomaksu. Muita muutoksia asiakas ei voi tehdä 24 kuukauden sopimusaikana ilman Saunalahden suostumusta, kuten maksaa laitteen kaikkia kuukausimaksuja kerralla.

Asiakas voi vaihtaa Palvelupaketin sisältämän laitteen toiseen Saunalahden tarjoamaan Palvelupaketti-laitteeseen maksamalla nykyisen Palvelupaketin sopimuskauden jäljellä olevat laiteosuuden veloitukset kertasuorituksena Saunalahdelle ja avaamalla uuden Palvelupaketin alusta. Asiakas voi vaihtaa laitteen toiseen kerran kalenterivuodessa.

Saunalahdella ei ole oikeutta muuttaa näitä sopimusehtoja tai Palvelupaketin hinnoittelua asiakkaalle epäedulliseen suuntaan yksipuolisesti sopimusajan kuluessa.

Asiakas ei saa siirtää sopimusta sopimusajan kuluessa ilman Saunalahden suostumusta.

7. Kuukausimaksut

Palvelupaketista veloitetaan kiinteä kuukausimaksu, joka sisältää Palvelupaketin hinnastossa mainitut hinnoittelukomponentit määritellyillä käyttörajoilla. Tällaisia kuukausimaksuun sisältyviä komponentteja voivat olla esim. normaalihintaiset kotimaanpuhelu, tekstiviestit tai multimediatelevisiointi.

Palvelupaketin kuukausimaksuun kuuluvat liikenne- ja muut maksut veloitetaan käytön mukaan Palvelupaketin tai Saunalahden



Saunalahti.fi
SÄÄSTÖÄ JOKA MINUUTTI.

Lisätietoja osoitteesta saunalahti.fi/tuki tai saunalahti.fi

yleisen matkapuheluhinnaston mukaan.

Mahdolliset Palvelupaketin kuukausittaisen maksimirajan ylittävät liikennemaksut veloitetaan hinnaston mukaisin hinnoin. Asiakkaan tulee noudattaa erityistä huolellisuutta luovuttaessaan laitteen toisen käyttöön. Asiakas voi rajoittaa liittymän käyttöä erilaisilla estopalveluilla. Estopalvelu on tilattava erikseen puheluille ja tekstiviesteille. Estopalveluilla ei voi estää lisämaksullisten internet- tai WAP-palveluiden käyttöä.

Palvelupaketin kuukausimaksu sisältää aina myös laitteen kuukausiveloitukset. Asiakkaan laskulla näkyvä laitteen hinta ei sisällä yrityksille vähennyskelpoista arvonlisäveroa. Arvonlisävero laitteen myynnin yhteydessä ja yritysten tulee tehdä arvonlisäverokirjauksensa kirjanpitoon vastaavasti.

Laskutuskauden pituus on yksi kuukausi (ei kalenterikuukausi). Sopimuksen päättyessä veloitetaan kesken jäänyt laskutuskausi loppuun. Kuukausimaksut veloitetaan, vaikka liittymä tai laitetta ei olisi käytetty.

8. Takuu

Palvelupakettiin sisältyvillä laitteilla on niiden valmistajan myöntämä takuu. Takuuehdot löytyvät laitteen myyntipakkauksesta. Saunalahti ohjeistaa takuuhuoltojärjestelyistä asiakasta myyntipaketin ohjeistuksella, kotisivuillaan ja puhelimitse asiakaspalvelun kautta. Asiakkaan tulee toimittaa takuunalaiset laitteet huoltoon Saunalahden ohjeistuksen mukaisesti.

Saunalahti Palvelupaketti -sopimuksen tekemällä asiakas hyväksyy laitteen valmistajan takuuehdot. Laitteen käyttöohje ja sen mukana olevat takuuehdot katsotaan luetuksi ilman erillistä vahvistusta ja asiakkaan katsotaan olevan tietoinen takuuehdoista.

Kaikki asiakkaan laitteeseen lisäämä tieto on aina asiakkaan vastuulla. Saunalahti ei vastaa takuuhuollon yhteydessä laitteesta kadonneista tiedoista.

9. Omistajan riski laitteesta

Kun hallinta- tai omistusoikeus laitteeseen on siirtynyt, asiakas vastaa itse laitteesta, esimerkiksi sen varastamisesta tai katoamisesta. Saunalahti suosittelee laitteen vakuuttamista kyseisten tilanteiden varalta, sillä jos laite varastetaan, ei asiakas vapaudu maksamasta laitteen kuukausimaksuja sopimusajan päättymiseen saakka. Asiakasta pyydetään ilmoittamaan Saunalahdelle välittömästi, jos laite on varastettu, jolloin Saunalahti pyrkii mahdollisuuksiensa mukaan rajoittamaan laitteen käyttömahdollisuuksia.

Asiakas vastaa itse laitteensa suojauksesta, tietoturvasta ja ase- tuksista. Internet toimintaympäristönä saattaa aiheuttaa laitteen toimivuuteen tai tietoturvaan puutteita. Internetin kautta saapuvien ohjelmistojen ja muun materiaalin tallentamisessa laitteeseen on syytä olla erityisen varovainen.

10. Sopimuksen irtisanominen

Ennen 1.4.2009 tehtyjä sopimuksia ei voi purkaa tai irtisanoa päättyään ennen sopimusajan päättymistä. Sopimusaika päättyy,

kun sekä liittymästä että laitteesta maksettava viimeinen laskutuskausi päättyy. Sopimus on irtisanottava viimeistään kaksi viikkoa etukäteen, jotta sopimus päättyisi sopimusajan päättyessä. Muussa tapauksessa sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana siten kuin edellä kohdassa 2. on kuvattu. Laitteen katoaminen, rikkoutuminen tai varastaminen ei oikeuta sopimuksen irtisanomiseen.

1.4.2009 jälkeen tehdyissä sopimuksissa asiakkaalla on oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättyväksi kahden viikon kuluttua irtisanomisesta suorittamalla yhdellä kertaa määräaikaisen liittymäsopimuksen mukaiset loput laitemaksut sekä muut irtisanomisesta johtuvat korvaukset, jotka Saunalahti erikseen on sopimuksen teko- keställä määritellyt. Pakettihinnoitelluissa liittymissä liittymän irtisanomisesta aiheutuva korvaus on liittymän kuukausimaksu kerrottuna jäljellä olevilla sopimuskuukausilla. Minuuttihinnoitelluissa liittymissä liittymän irtisanomisesta aiheutuva korvaus on alle 12 kuukautta kestäneessä sopimuksessa enintään 300 euroa ja yli 12 kk kestä- neessä sopimuksessa enintään 200 euroa. Liittymän irtisanomisesta aiheutuva korvaus lasketaan alkuperäisen sopimuksen perusteella.

11. Sopimuksen purkaminen

Jos asiakkaalle tulee sopimuksen syntymisen jälkeen Kuluttajasuo- jalain määrittelemä nk. sosiaalinen suorituseste täyttää sopimuksen velvoitteita, sovitaan sopimuksen purkamisesta tapauskohtaisesti. Mikäli asiakas sopimuksen purkamisen yhteydessä haluaa pitää päätelaitteen, otetaan huomioon asiakkaan laitteesta maksama kä- teismaksu, laitteesta ja Palvelupaketin liittymäosuudesta maksamat kuukausimaksut, jäljellä oleva sopimusaika, luottokustannukset, laitteen käypä arvo ja Saunalahden rahoittama laitteen subventio. Saunalahdella on oikeus ottaa kytkykaupan kohteena oleva päätelaitte takaisin, mikäli asiakas irtisanoo liittymän tällä perusteella.

Asiakkaan on tehtävä Saunalahdelle kirjallinen pyyntö sopimuksen purkamisesta suoritusesteen takia sekä esitettävä todisteet esteestä.

Ennen 1.4.2009 tehdyissä sopimuksissa purkamisesta huolimatta asiakkaan puhelinnumero jää Saunalahdelle sopimusajan loppuun saakka.

1.4.2009 jälkeen tehdyissä sopimuksissa asiakkaan puhelinnumero on siirrettävissä.

12. Laitteen sulkeminen

Jos asiakas poistaa itse SIM-lukon, on Saunalahdella oikeus estää laitteen käyttö.

13. Palvelukohtaisten toimitusehtojen voimaantulo

Näitä ehtoja sovelletaan 31.3.2009 alkaviin Saunalahti Palvelupaketti -sopimuksiin. Ehdot ovat voimassa toistaiseksi. Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Saunalahti Palvelupakettisopimukseen Saunalahden matkaviestinpalvelujen toimitusehtoja ja yleisiä toimitusehtoja. Mikäli ehdot ovat keskenään ristiriidassa, sovelletaan ensisijaisesti näitä Palvelupaketin toimitusehtoja, toissijaisesti matkaviestinpalvelujen toimitusehtoja ja lopuksi yleisiä toimitusehtoja.

Saunalahti Group oy:n yleiset toimitusehdot kuluttaja- ja yritysasiakkaille, 1.3.2007

1 Soveltamisala

1.1 Toimitusehtojen soveltaminen

Näitä toimitusehtoja sovelletaan Saunalahti Group Oy:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön (jäljempänä Saunalahti Group) asiakkaalle toimitettuihin palveluihin. Palvelut voivat sisältää matka- tai kiinteän puhelinverkon liittymiä, tietoliikenneliittymiä ja Saunalahti Groupin tarjoamia muita palveluja tai laitteita.

Näitä toimitusehtoja sovelletaan, ellei asiakkaan ja Saunalahti Groupin välillä ole kirjallisesti toisin sovittu. Saunalahti Groupin ja asiakkaan välillä tehty kirjallinen palvelukohtainen sopimus, mukaan lukien palvelukohtaiset toimitusehdot, on ensisijainen tulkintalähde ja yleiset toimitusehdot toissijainen ja täydentävä tulkintalähde.

Asiakas voi viestintäverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin Saunalahti Groupin tuottamia ja tarjoamia palveluja. Palvelusopimus ei koske näitä palveluja, eikä Saunalahti Group vastaa asiakkaalle tällaisista palveluista.

1.2 Määritelmää

1.2.1 Kuluttaja-asiakas

Kuluttaja-asiakkaalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai yhteisöä, joka hankkii Saunalahti Groupin palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

1.2.2 Yritysasiakas

Yritysasiakkaalla tarkoitetaan näissä toimitusehdoissa luonnollista tai juridista henkilöä, joka hankkii Saunalahti Groupin palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

1.2.3 Asiakas

Asiakas-sanaa käytettäessä viitataan samanaikaisesti sekä kuluttajaasiakkaisiin että yritysasiakkaisiin.

Saunalahti Groupin kanssa sopimussuhteessa oleva Asiakas on vastuussa Saunalahti Groupille kaikista tilaamistaan palveluista ja palvelumaksuista. Palveluun liittyviä lisäpalveluja voi tilata vain asiakas tai asiakkaan valtuuttama taho, kuitenkin niin että asiakkaan vastuu maksuista ei siirry asiakkaan valtuuttamalle taholle. Ellei asiakas erityisesti kirjallisesti ole muuta sopinut Saunalahti Groupin kanssa, Saunalahti Group ei ota vastaan loppukäyttäjien lisäpalvelutilauksia ilman asiakkaan kirjallista vahvistusta.

1.2.4 Loppukäyttäjä

Loppukäyttäjällä tarkoitetaan asiakkaan edustajaa, yrityksen osastoa, perheenjäsentä tai muuta luonnollista tai juridista henkilöä, joka tosiasiallisesti käyttää toimitettua palvelua. Kaikki asiakasta koskevat palveluiden ehdot koskevat myös loppukäyttäjää, ellei näissä ehdoissa ole nimenomaisesti muuta määritetty.

1.2.5 Viestintäverkko

Viestintäverkolla tarkoitetaan toisiinsa liitettyistä johtimista ja laitteista koostuvaa järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun johtimilla, radioaalloilla, optisesti tai muulla sähkömagneettisella tavalla. Viestintäpalvelulla tarkoitetaan viestintäverkon palvelua.

1.3 Kuluttaja-asiakkaiden lainsäädäntöön perustuvat oikeudet

Nämä toimitusehdot eivät rajoita kuluttaja-asiakkaan kuluttajalainsäädännön tai muun pakottavan lainsäädännön mukaisia oikeuksia. Mikäli nämä toimitusehdot ja kuluttaja-asiakkaan lainsäädännön mukaiset oikeudet ovat ristiriidassa keskenään, toimitusehtoja tulkitaan kuluttajan edun ja kuluttajalainsäädännön mukaisesti.

2. Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

2.1 Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun asiakas on muutoin ryhtynyt käyttämään Saunalahti Groupin palvelua tai Saunalahti Group on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Saunalahti Groupin ollessa oikeutettu vaatimaan ennakkomaksun tai vakuuden katsotaan sopimuksen syntyneen vasta silloin, kun asiakas on toimittanut Saunalahti Groupille vaadittavan ennakkomaksun tai vakuuden.

2.2 Määräaikaisen sopimuksen kesto

Määräaikaisten sopimusten keston katsotaan alkavan siitä kun Saunalahti Group on aloittanut palvelun toimittamisen. Jos palvelun toimitus kuitenkin Saunalahti Groupista riippuvasta syystä viivästyy Saunalahti Groupin tapauskohtaisesti vahvistamasta toimitusajasta, katsotaan määräajan alkavan vahvistetusta toimitusajasta.

2.3 Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Saunalahti Groupin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Saunalahti Groupilla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirryy. Saunalahti Group ilmoittaa etukäteen siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin. Saunalahti Groupilla on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

2.4 Saunalahti Groupin oikeus kieltäytyä sopimussuhteesta

Saunalahti Groupilla on oikeus kieltäytyä tekemästä palvelusopimuksesta, jos asiakas on jonkin teleyrityksen liittymää hyväksi käyttäen tahallisesti aiheuttanut viimeisen vuoden aikana toteennäytetyllä tavalla vakavaa teknistä häiriötä yleiselle televerkolle tai muille käyttäjille, tai jos asiakkaalla on jonkin teleyrityksen liittymän tai telepalvelun käytöstä aiheutuneita maksamattomia laskuja, joita ei ole riitautettu.

Sopimussuhteesta kieltäytymisen sijaan Saunalahti Groupilla on oikeus vaatia ennakkomaksu tai vakuus kohdassa 8.5 tarkoitetuissa tilanteissa edellytyksenä sopimuksen hyväksymiselle.

3. Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

3.1 Toimitusajankohta

Saunalahti Group on velvollinen toimittamaan palvelun sovittuna aikana. Toimituksen edellytyksenä on kuitenkin, ettei kolmannelta osapuolelta johtuva syy estä toimitusta.

3.2 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakkaan on varmistettava, että toimitusosoitteessa on palvelua varten tarvittava sähkö ja sisäjohtoverkko ja että liittymässä käytettävät laitteet ovat kunnossa ja täyttävät viranomaismääräysten edellytykset.

Asiakkaan tulee lisäksi järjestää Saunalahti Groupille pääsy tarpeellisiin laitetiloihin sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen tai mahdollisten palveluhäiriöiden määritykseen ja korjaukseen. Saunalahti Groupilla on oikeus periä



Saunalahti.fi
SÄÄSTÖÄ JOKA MINUUTTI.

Lisätietoja osoitteesta saunalahti.fi/tuki tai saunalahti.fi

palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole voitu toimittaa tai korjata asiakkaasta johtuvasta syystä.

3.3 Palvelun tuottaminen ja muutokset palveluun

Saunalahti Groupilla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. Saunalahti Groupilla on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia edellyttäen, ettei sopimuksen sisältö kokonaisuutena olennaisesti muutu.

Saunalahti Groupilla on myös oikeus muuttaa palvelua lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella, tai muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua. Jos tällaiset muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin ja ohjelmistoihin, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

Saunalahti Group ilmoittaa asiakkaan palveluihin vaikuttavista muutoksista kohtuullisessa ajassa etukäteen, kuluttaja-asiakkaille vähintään kuukautta etukäteen. Jos palvelun muutos aiheuttaa palvelun keskeytyksen, Saunalahti Group pyrkii minimoimaan tästä yritysasiakkaalle aiheutuvat haitat ja ryhtyy tarpeelliseksi katsomiinsa toimenpiteisiin haittojen minimoimiseksi. Saunalahti Group ei vastaa edellä mainituista toimenpiteistä yritysasiakkaalle mahdollisesti aiheutuvasta haitasta. Asiakkaan vaatimista muutoksista palvelun sisältöön peritään Saunalahti Groupin määrittämä maksu.

3.4 Palvelun lopettaminen

Ellei pakottavasta lainsäädännöstä tai viranomaisten määräyksistä muuta johdu, Saunalahti Groupilla on oikeus perustellusta syystä lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen. Saunalahti Groupilla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen, kuluttaja-asiakkaille vähintään kuukautta etukäteen.

3.5 Palvelun sisältö ja palveluun sovellettavat erityiset ehdot

Palvelun sisältö ja siihen sovellettavat erityiset ehdot määräytyvät kirjallisten palvelukohtaisten ehtojen tai sopimuksen mukaisesti.

3.6 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin sekä immateriaalioikeudet

Saunalahti Group myöntää asiakkaalle käyttöoikeuden Saunalahti Groupin palvelusopimuksen perusteella toimittamiin ohjelmistoihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistojaa ja asiakirjoja ainoastaan ohjelmistojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssiehtojen ja Saunalahti Groupin ohjeiden mukaisesti, ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Saunalahti Groupin tai kolmannen osapuolen (kuten Saunalahti Groupin päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Saunalahti Groupin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannen osapuolen käyttöön, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Käyttäessään palvelua asiakas saa valmistaa palvelun osista luvallisen käytön edellyttämät kappaleet, kuten www-sivujen kopiot, käytön aikana työaseman muistiin ja selainohjelman välimuistiin. Asiakkaalla ei ole oikeutta valmistaa palvelun osista muita kappaleita eikä levittää kappaleita edelleen ellei laki sitä erityisesti salli tai palvelussa ole sitä erikseen joltain osin sallittu. Käyttöoikeuden päätyttyä asiakkaan on joko palautettava tai Saunalahti Groupin erillisestä pyynnöstä tuhottava hallussaan olevat alkuperäis- ja jäljennöskopiot, laitteet ja dokumentaatio omalla kustannuksellaan.

3.7 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Joidenkin Saunalahti Groupin tuottamien palveluiden käyttöön tarvitaan loppukäyttötilan päätelaite ja/tai loppukäyttötilan sisäverkotus, tai muutoksia loppukäyttäjän olemassa olevaan sisäverkkoon ja siihen kytkettyihin järjestelmiin. Loppukäyttötilojen päätelaitteet, sisäverkko ja niihin kytketyt järjestelmät eivät yleensä kuulu Saunalahti Groupin toimittamaan palveluun. Saunalahti Group voi tarjota erillisiä palveluita, jotka koskevat sisäverkkoa tai siihen kytkettyjä järjestelmiä. Asiakas vastaa niiden laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta, jotka eivät sisälly sopimuksen mukaiseen palveluun. Asiakas vastaa myös siitä, että nämä laitteet ja ohjelmistot ovat toimivaltaiten viranomaisten hyväksymiä eivätkä haittaa tai häiritse Saunalahti Groupin toimintaa tai tietoliikennettä. Asiakas vastaa Saunalahti Groupin tietoliikenneverkolle tai Saunalahti Groupin palvelun tuottamisessa käytetyille laitteille tai ohjelmistoille tahallisesti tai tuottamuksella aiheuttamastaan vahingosta. Häiriöitä mahdollisesti tuottavat laitteet ja ohjelmistot on välittömästi

irrotettava palvelusta. Asiakas liittää tietojärjestelmänsä ja tietoliikenneverkkonsa tai niiden osat palveluun ja käyttää palvelua omalla vastuullaan.

3.8 Palvelun kautta toimitettu aineisto

Asiakas vastaa omasta ja asiakkaan käyttäjätunnuksilla tai muuten hänen vaikutuspiirissään toimivien henkilöiden toiminnasta käytetystä palvelusta, sekä palveluun jättämistään ja mahdollisesti muihin tietoliikenneverkkoihin levinneestä aineistosta, teksteistä, ohjelmita, tiedoista, tilauksista ym. vastaavista toiminnoista ja niiden tekijän- ja teollisoikeuksista, näiden lupien hankkimisesta ja kustannuksista, muusta laillisuudesta sekä niihin kohdistuvien rikkomusten aiheuttamista seuraamuksista ja vaateista. Erityisesti asiakas vastaa siitä, että asiakkaan toimittama tai asiakkaan palvelun kautta toimitettu aineisto (ns. spam-massalähetykset mukaan luettuna) ei aiheuta häiriötä verkolle tai muille käyttäjille, vahinkoa Saunalahti Groupille tai muille operaattoreille eikä loukkaa hyvää tapaa taikka lain tai viranomaisten määräyksiä. Jos viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista aineistoa toisille käyttäjille taikka Saunalahti Groupin tai kolmannen palvelimille, Saunalahti Groupilla on asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava aineisto, estää sen käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu.

Saunalahti Group ei vastaa palvelun kautta toimitetun aineiston tai tietojen saatavuudesta, laadusta taikka sisällöstä. Saunalahti Group ei myöskään vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitetyn aineiston mahdollisesta viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista vahingoista. Saunalahti Group ei myöskään vastaa asiakkaan palvelun kautta hankkiman aineiston lainmukaisuudesta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta taikka siihen liittyvistä oikeuksista. Saunalahti Group ei myöskään vastaa palvelun kautta käydyn viestinnän sisällöstä.

3.9 Tietoturva

Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa, tietojärjestelmänsä, lähiverkon tai muun vastaavan tietoliikennelaitteen tai järjestelmän tietosuojauksesta ja tietosuojauksen tasosta sekä kaikista palvelun turvamekanismeista ja tietoturvasta. Asiakas vastaa riittämättömän tietosuojauksen seuraamuksista sekä Saunalahti Groupin palveluverkkoon tahallisesti tai tuottamuksellaan tuomiensa -virusten ym. vastaavien seikkojen aiheuttamista vahingoista Saunalahti Groupille, muille käyttäjille tai kolmansille osapuolille.

Saunalahti Group voi tarjota asiakkaalle erilaisia palveluita haitallisen sisällön poistamiseksi asiakkaan tietoliikenteestä, mutta Saunalahti Group ei tässäkään tilanteessa ole vastuussa siitä, jos toimitettu palvelu ei kykene estämään kaiken haitallisen sisällön välittymistä.

Saunalahti Group pyrkii huolehtimaan palveluidensa ja asiakkaiden tietojen tietoturvasta varmistamalla kohtuullisiksi katsominsa keinoin tietoliikenteensä, tietojärjestelmiensä, niissä käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen luottamuksellisuuden, eheyden ja käytettävyyden.

Jos asiakkaan palvelun tietoturvaan kohdistuu erityinen uhka, Saunalahti Group pyrkii ilmoittamaan uhasta viipymättä asiakkaalle ja kertomaan samalla asiakkaan käytettävissä olevista toimenpiteistä uhan torjumiseksi sekä niiden todennäköisistä kustannuksista.

3.10 Tietoliikenneyhteyden katkaiseminen

Asiakas vastaa siitä, että valintainen tietoliikenneyhteys asiakkaan ja palvelun välillä katkaistaan käytön jälkeen. Saunalahti Group ei vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat auki jätetystä yhteydestä. Sama pätee, mikäli asiakkaan palvelua on käytänyt kolmas taho ja käyttö johtuu asiakkaan lievää suuremmasta huolimattomuudesta. Mikäli asiakas hankkii Saunalahti Groupilta palvelun, jossa Saunalahti Group sitoutuu valvomaan asiakkaan palvelun tai asiakkaan muun laitteiston toimintaa, edellyttää Saunalahti Group, että valvottava laitteisto, asiakkaalle toimitettujen kiinteiden yhteyksien loppukäyttötilojen päätelaite ja päätelaitteeseen kytketty kiinteän linjan passiivilaitteisto pidetään sähköverkkoon ja viestintäverkkoon kytkettynä. Mikäli asiakas on kytkenyt valvottavan palvelun irti verkosta tai pois päältä, on Saunalahti Group oikeutettu laskuttamaan asiakkaalta virheellisen häilytyksen aiheuttama työn.

3.11 Palvelun käyttötarkoituksesta

Asiakas ei saa välittää kolmannen osapuolen liikennettä liittymänsä kautta Saunalahti Groupin palveluun, eikä jakaa Saunalahti Groupin palveluita asiakkaan organisaation ulkopuolelle sopimatta tästä erikseen Saunalahti Groupin kanssa.

4. Palvelun virhe, palvelun ylläpitäminen ja vikojen korjaaminen

4.1 Palvelun virhe

Palvelussa katsotaan olevan virhe, jos se poikkeaa palvelusopimuksessa palvelulle määritellyistä ominaisuuksista, edellyttäen että tämä poikkeama vaikuttaa palvelun käyttämiseen. Palvelussa oleva tietoliikennehäiriö ei kuitenkaan ole sinällään palvelun virhe, mikäli tietoliikennehäiriö toimitetussa palvelussa ei johdu Saunalahti Groupin toimituksen piirissä olevasta seikasta tai olosuhteesta.

Mahdollista tietoliikenneyhteyden ajoittaista tai jatkuvaa hitautta ei ole pidettävä tietoliikennehäiriönä, jos asiakkaan hankkima kapasiteetti on riittämätön asiakkaan käyttöön nähden. Saunalahti Group toteaa nimenomaisesti, etteivät viestintäpalvelut ole luonteeltaan koskaan täysin häiriöttömiä, ellei asiakkaan kanssa poikkeuksellisesti ole sovittu erityisistä järjestelyistä, jotka voivat johtaa lähes täydelliseen häiriöttömyyteen. Näin ollen asiakkaan tulee varmistaa erityisen tärkeän viestinnän toteutuminen tarvittaessa muilla yhteysvälineillä tilanteissa, joissa mahdollinen häiriö voisi aikaansaada ennalta-arvaamattoman suurta tai muuten erityistä vahinkoa asiakkaalle, kuten esimerkiksi rahoitus-, vakuutus- tai pankkipalvelujen käytössä.

4.2 Asiakkaan tekemä häiriöilmoitus

Jos asiakas havaitsee käyttämässään Saunalahti Groupin palvelussa häiriön, voi hän tehdä häiriöilmoituksen kyseisen palvelun ehtojen mukaisesti. Saunalahti Group pidättää kuitenkin itsellään oikeuden laskuttaa asiakasta virheellisen häiriöilmoituksen aiheuttamasta tarpeettomasta työstä.

4.3 Palvelun ylläpitäminen ja vikojen korjaaminen

Saunalahti Group ylläpitää palvelun käyttökunnossa sopimuksen mukaisesti ja korjaa palvelun virheet arkipäivisin (ei lauantaisin) kello 8.00 - 16.00 niin pian kuin mahdollista, ellei muusta ole erikseen sovittu.

4.4 Palvelun tilapäiset keskeytykset.

Saunalahti Groupilla on oikeus tilapäisesti sulkea tai keskeyttää palvelua, jos tämä on tarpeen toteutettavan tietoliikenneverkon rakennus- ja kunnossapitotyön onnistumisen vuoksi. Tällöin Saunalahti Group toimii siten, että keskeytys jää lyhytaikaiseksi ja siitä aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa. Saunalahti Group tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan etukäteen. Saunalahti Groupilla on myös oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tuottaminen, jos se on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman teleliikenteen turvaamiseksi.

5. Asiakkaan ja palvelun tiedot sekä käyttäjätunnukset

5.1 Asiakkaan tunnistamistiedot

Saunalahti Groupilla on asiakasta kuuluttuaan oikeus valita palveluun kuuluvat asiakkaan käyttöön tulevat käyttäjätunnukset, numerot, osoitteet ja muut vastaavat asiakkaan yksilöimiseksi tarvittavat tiedot. Ne säilyvät Saunalahti Groupin omistuksessa eikä asiakkaalla ole oikeutta niihin sopimuksen päätyttyä, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu tai siirto täytä lain mukaisen numeronsiirrettävyyden edellytyksiä. Verkkotunnukset kuuluvat kuitenkin asiakkaalle edellyttäen, että asiakas on täyttänyt asianmukaisesti niiden käyttöön liittyvät velvoitteensa ja muut velvoitteensa suhteessa Saunalahti Groupiin.

5.2 Asiakkaan käyttäjätunnukset ja salasana

Asiakkaan on säilytettävä käyttäjätunnus, salasana ja kaikki muut näihin verrattavat Saunalahti Groupin palvelun tiedot siten, että nämä eivät joudu ulkopuolisten käyttöön. Asiakas vastaa salasanan vaihdosta aiheutuneista kustannuksista sekä hänen salasanallaan ja käyttäjätunnuksellaan tapahtuvasta palvelun käytöstä. Asiakkaan tulee ilmoittaa välittömästi käyttäjätunnusten, salasanojen tai muiden tietojen joutumisesta ulkopuoliselle. Ilmoituksen jälkeen asiakas ei vastaa vanhoilla tunnistetiedoilla tapahtuneesta palvelun luvattomasta käytöstä.

5.3 IP-osoitteet

Saunalahti Groupin IP-palveluissa käytettävät IP-osoitteet ovat pääsääntöisesti Saunalahti Groupin omaisuutta ja palaavat Saunalahti Groupin hallintaan, kun palvelusopimus päättyy. Joihinkin palveluihin asiakas voi kytkettyä olemassa olevilla IP-osoitteillaan tai hankkia omat osoitteet palveluaikana. Mikäli asiakkaan hankkima palvelu mahdollistaa näiden osoitteiden käytön, on tästä erikseen sovittu kyseisen palvelun palvelukohtaisissa ehdoissa. Joissakin Saunalahti Groupin palveluissa jaetaan dynaamisia IP-osoitteita, jotka vaihtuvat yhteyskertojen välillä tai yhteyden aikana. Nämä osoitteet ovat Saunalahti Groupin tarjoama yhteyden käyttämiseen tarvittava palvelu. Asiakkaalla ei ole mitään muita kuin käyttöaikaisia oikeuksia kyseisiin IP-osoitteisiin. Asiakasta kielletään aktiivisesti rekisteröimästä dynaamisesti jaettuja IP-osoitteita mihinkään palveluun, josta voi aiheutua

toiselle osoitetta käyttävälle asiakkaalle ei-toivottuja tietoliikenneyhteyksiä. Mikäli asiakas kiellosta huolimatta tekee kyseisen rekisteröinnin, katsotaan hänen häirinneen tahallisesti tietoliikennettä ja hän on korvausvelvollinen aiheuttamastaan haitasta Saunalahti Groupille ja kolmansille osapuolille.

5.4 Asiakkaan tietojen muuttaminen asiakkaan pyynnöstä

Käyttäjätunnukset, salasana tai asiakkaan muut tiedot voidaan muuttaa asiakkaan pyynnöstä maksua vastaan.

5.5 Saunalahti Groupin oikeus muuttaa tunnistamistietoja tai asiakkaan muita tietoja

Saunalahti Groupilla on oikeus muuttaa tunnistamistietoja tai asiakkaan muita tietoja, jos viranomaisen määräykset tai verkon rakenteelliset, palvelulliset tai muut tekniset syyt sitä vaativat. Saunalahti Group ilmoittaa muutoksesta asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen. Puhelinliittymän tilaajanumeron muutoksesta ilmoitetaan kuitenkin vähintään kuusi kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

5.6 Tunnistamistietojen tai asiakkaan muiden tietojen antamisen kolmannen osapuolen käyttöön

Saunalahti Groupilla on oikeus antaa palvelun tunnistamistiedot, kuten asiakkaan puhelinliittymän numero, kolmannelle osapuolelle, jos palvelu on ollut suljettuna kuuden (6) kuukauden ajan muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä. Saunalahti Groupin omistuksessa olevat IP-osoitteet Saunalahti Group voi kuitenkin luovuttaa kolmannen osapuolen käyttöön kuukauden kuluttua asiakkaan hankkiman palvelun loppumisesta. Asiakas on vastuussa Saunalahti Groupin IP-osoitetietojen poistamisesta käyttämistään IP-laitteista palvelun sulkemista seuraavan kuukauden aikana.

Dynaamisesti jaetut IP-osoitteet voivat päätyä toisen Saunalahti Groupin asiakkaan käyttöön välittömästi osoitteen yhteyskohtaisen voimassaoloajan päätyttyä.

6. Asiakastiedot ja niiden käyttö

6.1 Tietojen antaminen

Asiakkaan tulee ennen palvelun avaamista antaa Saunalahti Groupille sen vaatimat, palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Saunalahti Groupille asiakastietojensa muutoksista.

Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun loppukäyttäjät ovat tietoisia heitä koskevien tietojen antamisesta. Mikäli Saunalahti Groupin toimittaman palvelun toimitus tai häiriökorjaus viivästyy siksi, että asiakas ei ole toimittanut riittäviä asiakastietoja tai asiakas on laiminlyönyt muuttuneiden tietojen ilmoittamisen, vapautuu Saunalahti Group kaikista korvausvelvoitteista, joita muuten palveluehtojen mukaan Saunalahti Groupin korvattavaksi tulisi.

6.2 Luettelot ja numeropalvelu

Asiakkaalla on viestintämarkkinalain mukainen oikeus saada nimensä, osoitteensa ja liittymänsä numero julkaistuksi Saunalahti Groupin tai sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaisen luettelopalvelun tarjoajan yleisesti saatavilla olevassa, painetussa tai sähköisessä tai muuten toteutetussa luettelossa sekä numeropalveluissa. Tämä saattaa kuitenkin edellyttää, että asiakas tekee erillisen sopimuksen luettelo- tai numeropalvelujen tarjoajan kanssa.

Saunalahti Groupilla sekä sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaisella luettelopalvelun tarjoajalla on oikeus tehdä luettelo asiakkaiden ja palvelun käyttäjien tilaajaluettelossa julkaistavaksi tarkoitamista asiakas- ja tunnistamistiedoista ja julkaista ne kirjallisessa, sähköisessä tai muuten toteutetussa luettelossa. Tietoja voidaan käyttää myös numeropalvelussa tai muussa vastaavassa palvelussa. Asiakkaan ilmoittamat tiedot julkaistaan luetteloehdojen ja hinnaston mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus kieltää luettelotietojensa julkaiseminen sekä luovuttaminen numeropalvelun tai muun vastaavan palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee tarkistaa hänestä kirjatut luettelo- ja hakemistotiedot.

6.3 Henkilötietojen käsittely

Saunalahti Groupilla on oikeus käsitellä asiakkaan henkilötietoja siten kuin henkilötietolaissa sekä sähköisen viestinnän tietosuojalaissa säädetään. Henkilötietojen käsittelystä tiedotetaan erikseen rekisterilosteissa sekä muun asiakastiedotuksen yhteydessä. Saunalahti Groupilla on oikeus luovuttaa asiakas- ja tunnistetietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa.

7. Kustannusten ja vahinkojen korvaaminen, hinnanalennus

7.1 Saunalahti Groupin vahingonkorvausvelvollisuus

Saunalahti Group on velvollinen maksamaan asiakkaalle vahingon-

korvausta asiakkaan toteen näyttämistä vahingoista seuraavasti: Saunalahti Group korvaa yritysasiakkaalle palvelun virheestä ja sen toimituksen viivästyisestä johtuvat, tuottamuksellaan aiheuttamansa välittömät vahingot. Vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kuitenkin rajattu yhden kuukauden palvelumaksuun.

Saunalahti Group korvaa kuluttaja-asiakkaalle palvelun virheestä ja sen toimituksen viivästyisestä aiheutuneet vahingot, mikäli Saunalahti Group on aiheuttanut vahingon tuottamuksellaan. Jos Saunalahti Group on kuitenkin kohdan 7.3 tai 7.4 perusteella tai muutoin velvollinen suorittamaan yritysasiakkaalle sopimussakkoa, hyvitystä tai muuta sellaista vakiokorvausta sopimusrikkomuksensa johdosta, Saunalahti Group on korvausvelvollinen vain siltä osin, kun asiakkaan kärsimä korvauskelpoinen vahinko ylittää tällaisen vakiokorvauksen määrän.

7.2 Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset

Saunalahti Group ei korvaa välillisiä vahinkoja yritysasiakkaalle tai ylivoimaisesta esteestä johtuvia vahinkoja. Saunalahti Group korvaa kuluttaja-asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot, mutta välillisistä vahingoista vain ne taloudelliset menetykset, jotka johtuvat Saunalahti Groupin huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Saunalahti Group ei myöskään korvaa asiakkaan, loppukäyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista aiheutuvia vahinkoja.

7.3 Käytön keskeytykset

Jos telepalvelun käyttö estyy yleisen televerkon rakennus-, muutostai kunnossapitotyön vuoksi kalenterikuukaudessa yli 48 tunnin aikana, Saunalahti Group hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä teleliittymän perusmaksun yhden kuukauden ajalta. Saunalahti Groupilla ei ole kuitenkaan hyvitysvelvollisuutta, kun työn on aiheuttanut ylivoimainen este tai kun työn on aiheuttanut asiakkaan tai muun teleliittymää taikka telepalvelua käyttäneen henkilön tuottamus. Saunalahti Groupilla ei ole hyvitysvelvollisuutta silloin kun teleliittymän käyttö on estynyt asiakkaan päätelaitteen tai sisäjohtoverkon vian vuoksi.

Tämän kohdan mukainen hyvitysvelvollisuus ei koske käytön keskeytyksiä Internet-palveluissa silloin, kun keskeytys johtuu Saunalahti Groupin viestintäverkon ulkopuolisesta tekijästä.

7.4 Viivästys kuluttaja-asiakkaan liittymän toimittamisessa tai häiriön korjaamisessa

7.4.1 Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovitun ajankohdasta, 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.

7.4.1.1 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.

7.4.1.2 Jos viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen. Sen määrä on 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Oikeutta vakiokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos Saunalahti Group 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.

7.4.1.3 Asiakas ei saa vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä Saunalahti Groupille kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun palvelu on toimitettu. Asiakas saa vedota viivästykseen, jos Saunalahti Group on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

7.4.1.4 Asiakas saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen Saunalahti Groupin viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

7.4.2 Viestintäpalvelun toimituksessa on virhe, jos viestintäpalvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

7.4.2.1 Asiakkaalla on oikeus vaatia, että Saunalahti Group korjaa virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman, että siitä aiheutuu asiakkaalle kustannuksia. Saunalahti Group ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi Saunalahti Groupille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Vaikka asiakas ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, Saunalahti Group 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.

7.4.2.2 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 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

7.4.2.3 Asiakas ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä Saunalahti Groupille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Asiakas saa vedota virheeseen, jos Saunalahti Group on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka, jos viestintäpalvelua ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

7.4.2.4 Asiakas saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen Saunalahti Groupin virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

7.5 Viat asiakkaan hallitsemissa laitteissa tai ohjelmistoissa

Jos asiakas tahallisesti tai Saunalahti Groupin huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, asiakas vastaa Saunalahti Groupille aiheutuneista mahdollisista vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista.

7.6 Vahingonkorvauksen vaatiminen

Vahingonkorvausta on vaadittava Saunalahti Groupilta kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita tai viivästystapauksissa siitä, kun toimitus on tapahtunut.

Yritysasiakkaiden tulee reklamoida kirjallisesti Saunalahti Groupille virheestä neljänentoista (14) päivän kuluessa sekä esittää asiaan liittyvät vaatimukset kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita tai viivästystapauksissa siitä, kun toimitus on tapahtunut.

8. Maksut ja laskutus

8.1 Hinnat

Saunalahti Groupin kulloinkin voimassa olevat kuluttajapalveluiden palveluhinnastot ovat nähtävillä osoitteessa <http://saunalahti.fi>. Hinnastoissa on yleisesti esitetty Saunalahti Groupin kuluttajapalveluiden veloitus-, laskutus- ja hinnoitteluperiaatteet. Saunalahti Group pidättää itselleen oikeuden veloitus-, laskutus- ja hinnoitteluperiaatteiden sekä hintojen muutoksiin lain sallimissa rajoissa.

Yrityspalveluiden veloitus-, laskutus- ja hinnoitteluperiaatteet kuvataan palvelukohtaisissa ehdoissa tai sopimuksissa. Puhelinliittymäsopimuksien maksuja tai ehtoja Saunalahti Group voi muuttaa aina lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen siihen perustuvan päätöksen nojalla tai muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttuessa, siten kuin jäljempänä kohdassa 12.2 on tarkemmin määritelty toimitusehtojen muuttamisesta.

8.2 Palvelusta maksettavat maksut

Asiakas maksaa Saunalahti Groupille palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai palvelukohtaisen sopimuksen mukaiset maksut Saunalahti Groupin määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Asiakas saa hinnaston sopimusta tehtäessä. Kuluttajapalveluiden hinnastoja on lisäksi saatavilla Saunalahti Groupin asiakaspalvelupisteistä. Saunalahti Group laskuttaa asiakkaalta myös Saunalahti Groupin palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on ko. teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan ko. teleyritysten ja palveluntuottajien hinnastojen mukaisesti.

8.3 Kertaluonteiset maksut ja toistuvat perusmaksut

Asiakas maksaa avausmaksun ja muut viestintäverkkoon liittymisestä johtuvat kertaluonteiset maksut, kuten huolto- ja liittymismaksut, sisäjohtoverkon rakentamis- ja huoltomaksut palvelun avauksen yhteydessä tai muuten erikseen. Saunalahti Groupilla on oikeus periä palvelunkäyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, aikaan perustuvaa perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain etukäteen. Perusmaksu on suoritettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna. Jos palvelua koskeva sopimus päättyy kesken sopimuksessa tai hinnastossa määritellyn laskutuskauden, perusmaksu peritään koko laskutuskaudelta eikä perusmaksua palauteta.

Mikäli asiakas purkaa tai irtisanoo sopimuksen, saamatta jääneestä mutta ennakkoon maksetusta palvelusta suoritettua maksua ei palauteta, ellei erityisiä syitä siihen ole. Tällainen erityinen syy on esimerkiksi se, että Saunalahti Group on muuttanut palveluaan

siten, etteivät asiakkaan laitteet pysty vastaanottamaan palvelua tai kyseessä on Saunalahti Groupin sopimusrikkomus, joka on aiheutettu lievästä törkeämmällä tuottamuksella.

8.4 Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä. Mikäli asiakas ylittää palveluun asetetun saldorajoituksen tai sovittu luottorajan tai maksuja kertyy laskutuskaudella poikkeuksellisen paljon, Saunalahti Group voi lähettää asiakkaalle laskun normaalista laskutusaikataulusta poikkeavasti.

Saunalahti Groupilla on oikeus periä viivästyneistä maksuista korkolain mukaista viivästyskorkoa eräpäivästä lukien ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Saunalahti Group on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

8.5 Ennakkomaksu tai vakuus

Saunalahti Groupilla on oikeus ennen palvelusopimuksen syntymistä sekä palvelusopimuksen voimassaoloaikana tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Saunalahti Groupilla on lisäksi oikeus harkintansa mukaan ennen palvelusopimuksen solmimista vaatia asiakkaalta kohtuullista ennakkomaksua tai vakuutta. Ennakkomaksun tai vakuuden vaatimisen perusteena voi olla asiakkaan konkurssi, julkinen haaste velkojille, maksamatta olevat muut kuin velkajärjestelyn piiriin kuuluvat viestintäpalvelumaksut tai asiakkaan luottotiedoista ilmenevä muunlainen ilmeinen kyvyttömyys suoriutua palvelusopimukseen perustuvista maksuista tai se, että asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tai poikkeuksellisen suuri laskukertymä verrattuna asiakkaan tavantavomaiseen laskukertymään, ennakoitavissa oleva maksukyvyttömyys tai muu siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Ennakkomaksun tai vakuuden perusteet ilmoitetaan asiakkaalle. Saunalahti Group ei maksa korkoa ennakkomaksulle tai vakuudelle. Saunalahti Group perii erääntyneet saatavansa ennakkomaksusta tai vakuudesta viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Saunalahti Group palauttaa vakuuden kuluttaja-asiakkaan vaatimuksesta heti, kun vakuuden perusteet poistuvat, mikäli kuluttaja-asiakas on sopimuskautena aikana moitteettomasti hoitanut sopimukseen perustuvat veloitteensa.

8.6 Saldorajoitus

Saunalahti Groupilla on lisäksi oikeus edellä kohdassa 8.5 tarkoitetun erityisen syyn vuoksi oikeus asettaa asiakkaalle ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi palvelusopimuksen syntymisen edellytykseksi kohtuulliseksi katsomansa saldorajoituksen.

8.7 Vastuu palvelun käytöstä

Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista ja palvelusta perittävien maksujen suorittamisesta Saunalahti Groupille siinäkin tapauksessa, että joku muu kuin asiakas on käyttänyt palvelua, ellei palvelua ole todistettavasti käytetty oikeudettomasti. Asiakkaan vastuu muista kuin palvelun kuukausimaksuista päättyy todistettavasti sillä hetkellä, kun Saunalahti Groupille on ilmoitettu, että liittymä tai palvelun käytön mahdollistavat tunnukset ovat oikeudettomasti kolmannen osapuolen hallussa. Jos kuitenkin asiakkaan liittymä tai palvelun käyttöön oikeuttavat salasanat tms. tunnukset joutuvat oikeudettomasti kolmannen osapuolen haltuun, asiakkaan on ilmoitettava tästä viipymättä Saunalahti Groupin asiakaspalveluun. Asiakkaan on lisäksi toimitettava kahden viikon kuluessa ilmoituksensa Saunalahti Groupille asian jatkokäsittelyä varten jäljennös poliisille tehdystä rikosilmoituksesta. Saunalahti Groupilla on oikeus sulkea matkaviestinliittymä tai muu palvelu välittömästi saatuaan asiakkaalta, poliisilta, vakuutusyhtiöltä tai toiselta teleyritykseltä ilmoituksen siitä, että liittymä tai palvelun käyttöön oikeuttavat salasanat tms. tunnukset ovat joutuneet oikeudettomasti kolmannen haltuun tai kadonneet.

8.8 Laskuhoimautukset

Huomautukset laskusta on tehtävä laskun eräpäivään mennessä laskussa mainittuun osoitteeseen. Erimielisyystapauksessa laskun riidaton osa on kuitenkin maksettava sen eräpäivään mennessä. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus pyytää laskuun liittyvästä riidasta kuluttajavalituslautakunnan suositus.

8.9 Hinnanmuutokset

Saunalahti Groupilla on oikeus muuttaa hinnastojaan sekä palvelun käytöstä perittäviä maksuja samoin perustein, kuin sillä on oikeus muuttaa sopimusehtoja kohdan 12.2 perusteella. Mikäli palvelumaksut nousevat ja kuluttaja-asiakas ei hyväksy hinnannuutosta, on

kuluttaja-asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi korotettujen hintojen tullessa voimaan. Mikäli kuluttaja-asiakas irtisanoa sopimuksen Saunalahti Groupin toteuttamien hinnannuutosten vuoksi, Saunalahti Group palauttaa kuluttaja-asiakkaalle kaikki ennakkoon maksetut maksut, jotka kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan. Hintojen muutoksista ilmoitetaan 30 päivää etukäteen.

8.10 Laskuerittely

Saunalahti Group erittelee puhelinpalvelujen laskut ilman eri pyyntöä, mikäli lasku on suuruudeltaan vähintään 50 euroa. Laskuerittelyssä on aina mainittava muista palveluista kuin viestintäpalveluista aiheutuneet maksut. Loppukäyttäjällä on oikeus pyynnöstä saada erittelemätön lasku.

9. Palvelun sulkeminen ja käytön rajoittaminen

9.1 Asiakkaan oikeus pyytää palvelun sulkemista tai sen käytön rajoittamista

Saunalahti Group sulkee palvelun kuluttaja-asiakkaan pyynnöstä määräajaksi tai toistaiseksi. Suljettuna olevasta palvelusta Saunalahti Groupilla on kuitenkin oikeus periä sulkemisajan kuukausimaksua. Palvelun sulkeminen ei ole mahdollista kiinteästi kytketyissä tietoliikenneyhteyksissä tai niissä palveluissa, joiden on Internetin toimintaa ohjaavien säädösten mukaisesti oltava jatkuvasti päällä. Asiakkaalla tai loppukäyttäjällä on oikeus pyytää Saunalahti Groupia rajoittamaan palvelun käyttöä muuhun kuin viestintäpalveluun tai pyytää estämään liittymästä lähtevää liikennettä muuhun kuin tiettyyn palvelutyypin, mikäli Saunalahti Groupin järjestelmä mahdollistaa rajoittamisen.

9.2 Saunalahti Groupin oikeus sulkea puhelinverkon palvelu

Saunalahti Groupilla on oikeus sulkea asiakkaan puhelinverkon palvelut tai rajoittaa niiden käyttöä, jos:

- asiakas on maksukehotuksesta huolimatta laiminlyönyt Saunalahti Groupin erääntyneen, kyseistä palvelua koskevan laskusaatavan suorittamisen kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä. Lisäksi edellytetään, että erääntynyt maksu on suuruudeltaan vähintään 50 euroa eikä se liity muun palvelun kuin Saunalahti Groupin viestintäpalvelun vastaanottamiseen;
- asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomaisen on todennut hänet maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta kohtuullista vakuutta;
- asiakas käyttää epäkuuntoisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja Saunalahti Groupin antamasta muistutuksesta huolimatta;
- asiakas on asetettu syytteesen liittymää hyväksikäyttäneen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai muuten toteennäytetyllä tavalla aiheuttanut palvelun käytöllä häiriötä verkolle tai muille käyttäjille;
- asiakas ei täytä sopimusvelvoitteitaan tai rikkoo olennaisesti sopimuksen mukaisia velvoitteitaan muistutuksesta huolimatta. Sopimusrikkomusta pidetään aina olennaisena, jos asiakasta ei ole tavoitettu palvelusopimukseen liittyvän olennaisen asian selvittämiseksi tai asiakas ei ole ilmoittanut laskutusosoitettaan eikä sitä ole saatu kohtuullisin keinoin selvitettyä,
- asiakas ylittää asiakkaan kanssa erikseen sovittu luottorajan;
- asiakas ei suorita kohdan 8.5 mukaista ennakkomaksua tai toimita muuta Saunalahti Groupin vaatimaa vakuutta viikon kuluessa Saunalahti Groupin vaatimuksesta; Saunalahti Groupilla on lisäksi oikeus sulkea palvelu välittömästi, jos palvelu on avattu oleellisesti virheellisin tiedoin tai jos palvelun on avannut Saunalahti Groupin valtuuttama kolmas osapuoli ja Saunalahti Groupilla on kohdan 8.5 perusteella oikeus vaatia asiakkaalta ennakkomaksu tai vakuus, eikä tällaista ennakkomaksua tai vakuutta ole toimitettu Saunalahti Groupille.

9.3 Kuluttaja-asiakkaan puhelinliittymän sulkeminen erityisissä tilanteissa

Saunalahti Group ei sulje kuluttaja-asiakkaan puhelinliittymää, jos kuluttaja-asiakas, joka osoittaa maksun laiminlyönnin johtuneen sairaudesta, työttömyydestä tai muusta niihin verrattavasta syytä, maksaa erääntyneet maksut yhden kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä sekä maksukehotuksen saatuaan viivytyksettä toimittaa Saunalahti Groupille selvityksen olosuhteen olemassaolosta.

9.4 Muun palvelun kuin puhelinverkon palvelujen sulkeminen tai käytön rajoittaminen

Kohdassa 9.2 esitetyn lisäksi Saunalahti Groupilla on aina oikeus sulkea muu kuin puhelinverkon palvelu tai rajoittaa sen käyttöä, mikäli asiakas ei ole maksanut laskua sen eräpäivään mennessä tai Saunalahti Groupilla on muuten perusteltua syytä olettaa asiakkaan tai Saunalahti Groupin edun vaativan palvelun sulkemista tai palvelukohtaisissa ehdoissa tai asiakkaan kanssa muutoin on sulkemisen

ehtoista erikseen sovittu.

10. Sopimuksen päättymisen

10.1 Irtisanominen

10.1.1 Toistaiseksi voimassaolevat sopimukset

Asiakas voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen noudattaen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa. Asiakas saa puhelinverkon palvelun irtisanomisesta kirjallisen vahvistuksen. Saunalahti Groupilla on oikeus irtisanoa palvelusopimus noudattaen kahden (2) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

10.1.2 Määräaikaiset sopimukset

Ellei muusta ole sovittu, määräajaksi tehty sopimus päättyy, mikäli sopimus irtisanoaan viimeistään neljä kuukautta (kuluttajaasiakkailla yhtä kuukautta) ennen määräajan viimeistä päivää. Mikäli sopimusta ei ole irtisanoitu viimeistään neljä kuukautta (kuluttaja-asiakkailla yhtä kuukautta) ennen määräajan päättymistä, sopimus jatkuu tämän jälkeen joko automaattisesti kaksitoista (12) kuukautta kerrallaan edellä mainitun irtisanomisajan ollessa voimassa tai on voimassa toistaiseksi riippuen kyseisen palvelun sopimusehdoista.

10.2 Saunalahti Groupin oikeus sopimuksen purkuun

Saunalahti Groupilla on oikeus purkaa palvelusopimus, jos:

- Palvelu on asiakkaan pyynnöstä ollut suljettuna vähintään kuukauden;
- Asiakas on asetettu konkurssiin tai on vastaavalla tavalla muutoin todettu kykenemättömäksi vastaamaan sopimusvelvoitteistaan eikä hän maksa toimitusehtojen mukaista ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutusta;
- Viranomainen on todennut, että asiakas on syyllistynyt tahalliseen tietoliikenteen estämiseen tai häiritsemiseen;
- Palvelu on ollut suljettuna kohdassa 9.2 mainitusta syystä yhden kuukauden eikä asiakas kuukauden kuluessa Saunalahti Groupin kirjallisesta kehotuksesta ole korjannut palvelun sulkemisen aiheutannutta menettelyä;
- Asiakas on muutoin olennaisesti ja huomautuksesta huolimatta rikkonut sopimusvelvoitteitaan.

10.3 Asiakkaan oikeus palvelusopimuksen purkuun

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos palvelu poikkeaa olennaisesti sovittusta, eikä Saunalahti Group korjaa puutetta tai uusi palvelua kohtuullisessa ajassa asiakkaan kirjallisesta huomautuksesta, taikka jos palvelun toimitus viivästyy kohtuuttomasti Saunalahti Groupin tuottamuksesta johtuvasta syystä.

10.4 Irtisanomis- tai purkuilmoituksen muoto

Sopimus irtisanoaan tai puretaan kirjallisesti. Kuluttaja-asiakas voi kuitenkin irtisanoa puhelinverkon liittymän suullisesti.

11. Muut ehdot

11.1 Ilmoitukset

Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset Saunalahti Groupin palvelusopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Saunalahti Groupin tulee lähettää tätä sopimusta koskevat kirjalliset ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen taikka asiakkaan Saunalahti Groupille ilmoittamaan telefaksinumeroon tai sähköpostiosoitteeseen taikka tekstiviestinä asiakkaan matkaviestinliittymännumeroon. Saunalahti Groupin postitse lähetettävien ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä niiden lähettämisestä. Sähköpostitse, telefaksilla tai tekstiviestinä lähetettyjen ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon niiden lähettämisestä seuraavana arkipäivänä.

11.2 Ylivoimainen este

Osapuolet vapautuvat sopimuksen mukaisista velvoitteistaan ja velvollisuudestaan maksaa korvausta, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu ylivoimaisesta esteestä. Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä, sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, joka on sopimuspuolista riippumaton ja jonka vaikutuksia ei voida kohtuudella välttää eikä voittaa. Tällainen tapahtuma voi olla esim. sota, kapina, pakko-otto tai takavarikko yleiseen tarpeeseen, energiajakelun keskeytys, työselkkäus, tulipalo, ukonilma tai muu luonnonilmiö, kolmannen osapuolen aiheuttama kaapelivaurio tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy jostakin edellä mainitusta syystä, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon, kun kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioonottaen on pidettävä kohtuullisena.

11.3 Riitojen ratkaiseminen

Palvelusopimuksesta tai sen perusteella käytetyistä palveluista aiheutuvat riidat, mikäli niitä ei saada ratkaistua neuvottelemalla, ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa. Kuluttaja-asiakas voi kuitenkin nostaa kanteen myös sen paikkakunnan alioikeudessa, jonka tuomio-piirissä hänellä on kotipaikka. Kuluttaja-asiakkaalla on lisäksi oikeus saattaa asia kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

11.4 Sovellettava laki

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

12. Toimitusehtojen voimassaolo

12.1 Toimitusehtojen voimaantulo

Nämä ehdot tulevat voimaan silloin, kun ne on julkaistu Saunalahti Groupin www-sivuilla tai silloin, kun ne on asiakkaalle asianmukaisesti tiedotettu, ja ne ovat voimassa 1.3.2007 lukien toistaiseksi. Toimitusehdot ovat saatavissa Saunalahti Groupista maksutta. Nämä toimitusehdot korvaavat kaikki Saunalahti Groupin ja sen konserniyh-tiöiden aiemmat yleiset sopimus- ja toimitusehdot.

12.2 Toimitusehtojen muutokset

Saunalahti Group voi muuttaa näitä toimitusehtoja. Toimitusehtoja voidaan muuttaa kuluttaja-asiakkaan vahingoksi kuitenkin ainoastaan edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu seuraavilla perusteilla: palvelun päivityksen tai uusien ominaisuuksien tai lisäpalveluiden johdosta, teknologian vanhentumisen johdosta, alihankkijoiden aiheuttamien muutosten johdosta, palveluun kohdistuvien kustannusten nousun johdosta, palvelun käyttäjämäärän tai kannattavuuden pienemisen johdosta tai hinnaston tai hinnoittelu- ja sopimusjärjestelmien muutoksen johdosta. Tämän lisäksi Saunalahti Group voi muuttaa kuluttaja-asiakkaan toimitusehtoja seuraavissa tilanteissa:

- lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen siihen perustuvan päätöksen perusteella;
- muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua siten, ettei sopimussuhteen tai palvelun jatkaminen ilman ehtomuutosta olisi kohtuudella mahdollista; tällaisena muutoksena voidaan pitää Saunalahti Groupin operaattori- tai muussa tuotantokustannushinnoittelussa tapahtunutta muutosta tai muuta vastaavaa olosuhteissa tapahtunutta muutosta, joka on ollut olennaisesti Saunalahti Groupin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

Asiakkaalle ilmoitetaan uusista toimitusehdoista vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa asiakastiedottein, asiakkaalle toimitettavissa asiakaslehdissä tai muutoin kirjallisesti esimerkiksi laskun yhteydessä.

Olennaisena muutoksena pidetään kuluttaja-asiakkaiden osalta muutosta, jolla palvelua muutetaan siten, että sen laatu tai luonne muuttuu tai sen kustannukset nousevat siten, että asialla on merkitystä keskivertokuluttajan palvelukustannuksiin, tai kuluttajaasiakas joutuu hankkimaan uuden palvelun käytön mahdollistavan päätelaitteen.

Muutettuja toimitusehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.

Kun ehtoja on muutettu, kuluttaja-asiakkaalla on kuukauden ajan oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta irtisanoa sopimus päättymään kahden viikon kuluessa sen palvelun osalta, jota muutos koskee. Mikäli kuluttaja-asiakas irtisanoa sopimuksen Saunalahti Groupin toteuttamien sopimusehtomuutosten vuoksi, Saunalahti Group palauttaa kaikki ennakoon maksetut maksut, jotka kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan.

Saunalahti Group Oyj
Linnoitustie 4 B
02600 ESPOO