

PyhäNet Oy

Yleiset sopimusehdot

Kuluttaja- ja yritysasiakkaille 13.1.2015

## PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä PyhäNet Oy:n (PYHÄNET) toimittamiin yleisiin sopimusehtoihin, palvelukohtaisiin erityisehtoihin, hinnastoon sekä mahdollisiin kampanja-ehtoihin ja käyttöohjeisiin.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin PYHÄNETIN omiin palveluihin.
- Palvelukohtaisia erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana.
- Palvelukuvauksessa kuvataan muun muassa palvelun käyttöönottoa, käyttöä ja vikatilanteita ja niiden ratkaisuja.

Kaikkia mainittuja ehtoja ja ohjeita sovelletaan palveluiden tarjonnassa kuluttajalle, joka käyttää palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla PYHÄNETISTÄ, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa PYHÄNETILTÄ.

Palveluiden yleiset sopimusehdot etenevät sopimuksen tekemisestä palvelun toimitukseen, käyttöön ja sen rajoittamiseen, virhetilanteisiin, sopimuksen muutokseen ja päättämiseen. Erityisesti alla kuvatut sopimusehtojen keskeisimmät kysymykset vaikuttavat olennaisesti palvelun käyttäjän asemaan.

### Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

Tarkasta sopimuksesta tai tilausvahvistuksesta milloin sopimus tulee voimaan ja onko se voimassa toistaiseksi vai määräajan.

### Vastuu käytöstä ja maksuista

PYHÄNET vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Asiakkaana vastaat liittymäsi käytöstä ja maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Huomaathan, että viestintäpalveluita voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti). Suojaa liittymäsi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. pin-koodi), jos se on teknisesti mahdollista.

Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä PYHÄNETTIIN välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä (katso kohdat 4.2. ja 4.3).

### Tietoturva

PYHÄNET vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Muilta osin palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturva palvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin (ks.4.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla PYHÄNETILTÄ.

### Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia palveluita, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka palvelussa ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista (ks. 4.5, 5.2, 5.7 ja 7). Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

### Muutokset

Palvelun ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä PYHÄNETILLÄ on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla (ks.11.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi (ks. 11.2).

### Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä PYHÄNETIN asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä, sähköpostilla tai muulla asiakasviestinnällä. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

### Aineiston palautus

Käyttöoikeuden päättyessä sinun on PYHÄNETIN pyynnöstä palautettava tai hävitettävä hallussasi oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot kuten esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot (ks. 4.1).

## Sisällysluettelo

<b>PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE</b> .....	1
<b>SISÄLLYSLUETTELO</b> .....	2
<b>1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA</b> .....	4
<b>2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN</b>	4
2.1 Sopimuksen voimaantulo	4
2.2. Sopimuksen tekemättä jättäminen	4
2.3 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja.....	4
<b>3 PALVELUN TOIMITUS</b> .....	4
3.1 Toimitus ja toimitusaika.....	4
3.2. Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset.....	4
3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot.....	
3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys.....	5
<b>4 PALVELUN KÄYTTÖ</b> .....	5
4.1 Palvelun käyttöoikeus.....	5
4.2. Vastuu palvelun käytöstä.....	6
4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö.....	6
4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet.....	6
4.5. Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja.....	6
4.6 Viestintäverkon tietoturva.....	7
<b>5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS</b> .....	7
5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen.....	7
5.2. Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys.....	7
5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi.....	8
5.4 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen.....	8
5.5. Virhe muussa palvelussa ja laitteessa.....	8

5.6 Ylivoimainen este.....	8
5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö.....	9
<b>6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN.....</b>	<b>9</b>
<b>7 YLLÄPITO JA HUOLTO.....</b>	<b>9</b>
<b>8 MAKSUT.....</b>	<b>10</b>
8.1 Hinnasto ja perittävät maksut.....	10
8.2. Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta.....	10
8.3 Laskutus.....	10
<b>9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN.....</b>	<b>10</b>
9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen.....	10
<b>10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN.....</b>	<b>11</b>
<b>11 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN.....</b>	<b>11</b>
11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin.....	11
11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset	11
<b>12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN.....</b>	<b>12</b>
12.1 Irtisanominen.....	12
12.2. Purkaminen.....	12
12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä.....	12
12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen.....	12
<b>13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET.....</b>	<b>12</b>
<b>14 MUUT EHDOT.....</b>	<b>13</b>
<b>15 ERIMIELISYYDET.....</b>	<b>13</b>
<b>16 EHTOJEN VOIMASSAOLO.....</b>	<b>13</b>

## 1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

**Asiakkaalla** kuluttaja- tai yritys asiakasta, joka tekee tai on tehnyt PYHÄNETIN kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten.

**Käyttäjällä** henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä.

**Sopimuksella** asiakkaan ja PYHÄNETIN välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

### Palvelulla

PYHÄNETIN valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja.

**Viestintäpalvelulla** viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa PYHÄNETIN käyttämässä viestintäverkossa. Lisä- ja sisältöpalvelut eivät ole viestintäpalveluita.

**Lisäpalvelulla** tallennuspalvelujasekä tietoturvapalveluja. Sisältöpalvelulla erilaisten sisältöjen tarjoamista asiakkaille kuten muun muassa uutis-, ajankohtais- ja viihdepalveluja.

**Viestintäverkolla** toisiinsa liitetyistä johtimista sekä laitteista muodostuvaa järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun. Viestintäverkkoja ovat muun muassa kiinteät verkot ja matkaviestinverkot.

### Liittymällä

liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepääte-laite kytketään PYHÄNETIN viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymä voi olla esimerkiksi laajakaistainen internetliittymä.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan PYHÄNETIN tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön kuluttaja- tai yrittäjäasiakkaalle tarjomiin palveluihin.

## 2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

### 2.1 Sopimuksen voimaantulo

Viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Sopimuksen voimaantulo

saattaa edellyttää, että asiakas on maksanut ennakkomaksun tai vakuuden (ks. 2.3). Sopimus tulee voimaan, kun PYHÄNET on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. PYHÄNET ilmoittaa viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausvahvistuksessa, milloin sopimus tulee voimaan ja tarvittaessa, miten sopimuksen voimaantulosta ilmoitetaan asiakkaalle. PYHÄNET ja asiakas voivat ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta sopia kohtuullisesta käyttörajasta. PYHÄNETILLÄ on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

### 2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

PYHÄNETILLÄ on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

### 2.3 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

PYHÄNETILLÄ on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Näitä ovat esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanteet, joissa asiakas on velkaa jollekin teleyritykselle tai joissa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi, tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. PYHÄNET voi kuitenkin vaatia kohtuullista vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomaisen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi. PYHÄNET ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. PYHÄNETILLÄ on oikeus periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat, ja viimeistään sopimuksen päättymisen jälkeen. Ennakkomaksu palautetaan viipymättä sopimuksen päättymisen jälkeen.

## 3 PALVELUN TOIMITUS

### 3.1 Toimitus ja toimitusaika

PYHÄNET tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja PYHÄNET sopivat toimitus ajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. PYHÄNET toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana.

### 3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. PYHÄNETILLÄ on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- oikeiden (kuten tarkka osoite) ja riittävien (kuten etäinen sijainti tai vaikea maasto) tietojen antamisesta palvelun toimittamiseksi,
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta,
- palvelun toimittamisen edellyttämistä viranomaisluvista kustannuksineen ja
- tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettävien ohjelmistojen käyttöoikeudesta; sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin PYHÄNET.

PYHÄNET ja asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Palvelun lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun asiakkaan kanssa erikseen sovittu määrän. Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun PYHÄNET on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

### 3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja asennuksesta sekä sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Verkon tai palvelun toimintaa häiritseviä laitteita tai ohjelmistoja käsitellään kohdassa 4.1. Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin PYHÄNETILTÄ hankitut laitteet sekä

ohjelmat ovat hyväksytyttä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

### 3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys

PYHÄNETILLÄ on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. PYHÄNETILLÄ on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. PYHÄNET ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. PYHÄNETILLÄ on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä. Muuta tunnistetta kuin puhelinnumeroa ei ole mahdollista siirtää sopimuskauden aikana, ellei toisin sovita.

## 4 PALVELUN KÄYTTÖ

### 4.1. Palvelun käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää PYHÄNETIN palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja palvelukuvauksissa kerrotulla tavalla. PYHÄNET huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua sovitulla tavalla. PYHÄNETIN palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat PYHÄNETILLE tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. PYHÄNET myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä PYHÄNETIN tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeidenmukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Asiakkaalla ei ole ilman PYHÄNETIN etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on PYHÄNETIN pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen, luovutettu materiaali sekä siitä

mahdollisesti valmistetut kopiot. Tällaisia luovutettuja materiaaleja ovat esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot.

PYHÄNET ei vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailla. Tarkempia tietoja on saatavilla PYHÄNETIN verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä PYHÄNETILLE, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai PYHÄNETIN huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa PYHÄNETILLE tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa PYHÄNETILLÄ on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi PYHÄNETILLÄ on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan, keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakas ei saa jälleenmyydä PYHÄNETIN toimittamia palveluja, välittäkölmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Ellei PYHÄNETIN kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu, asiakas ei saa käyttää palvelujen yhteydessä eikä asentaa verkkoon palvelimia, joihin on mahdollisuus ottaa verkon kautta muualta yhteyksiä. Palvelua ei saa myöskään käyttää automaattisia postitusjärjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö.

#### **4.2 Vastuu palvelun käytöstä**

PYHÄNET vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. PYHÄNET ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole PYHÄNETIN tarjoamaa.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa PYHÄNETIN tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. PYHÄNETILLÄ on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos PYHÄNET, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin tai sitä on muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi PYHÄNETILLÄ on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. PYHÄNET ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas itse vastaa edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. 4.6) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla.

Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. PYHÄNET antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Asiakkaan tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti), koska palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. E erityistä huolellisuutta asiakkaalta edellytetään liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan tulee huolehtia, että älykortit (esim. sim- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnistilla (esim. käyttäjätunnus, salasana, pin-koodi, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnistet petyvät vain hänen omana tietonaan. Jos päätelaite, tunnistet tai älykortti katoatai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä PYHÄNETIN asiakaspalveluun.

PYHÄNET vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavilla olosta asiakkaalle. Asiakas vastaa asetusten käyttöönotosta. Asiakas vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite- laite- ja

muista ohjelmoinneista ja asetuksista sekä niiden asentamisesta, ylläpidosta ja poistamisesta, ellei toisin ole sovittu.

#### **4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö**

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman asiakkaan suostumusta. Vaikka asiakas lähtökohtaisesti vastaa palvelun käytöstä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun PYHÄNET on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus asiakaspalveluun puhelimitse sen aukioloaikana tai puhelimitse ympäri vuorokauden katoamisilmoitusnumeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. PYHÄNETILLÄ on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan. PYHÄNET voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.

#### **4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet**

PYHÄNET määrittelee tarjoamansa viestintäpalvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa, palvelun erityisehdoissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

#### **4.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja**

Palveluiden toiminnallisuudessa voi tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä PYHÄNET ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkkonsa alueella (katso palvelun virhe 5.2). PYHÄNETILLÄ on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. PYHÄNET voi

optimoida verkon osia toiminnallisuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen toiminnallisuus voi vaihdella. Jos kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään asiakkaan kotipaikassa, PYHÄNET ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos muutos heikentää vähäistä suuremmassa määrin ja pysyvästi palvelun toimivuutta asiakkaan kotipaikassa.

PYHÄNETILLÄ on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittumisen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks. 5.2). PYHÄNET saa tehdä palveluihinsa ja sen käyttöön, vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. 11). Lisäksi PYHÄNET voi lähettää viestintäverkkojen avulla asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka asiakas voi halutessaan asentaa.

#### **4.6 Viestintäverkon tietoturva**

PYHÄNET vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. PYHÄNET ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista PYHÄNETISTÄ riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä. PYHÄNET voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun tai verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaa vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. PYHÄNET mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. PYHÄNET tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

## **5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS**

#### **5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen**

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai hänen vastuullaan olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen. Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla



on oikeus vakiokorvaukseen, jonka määrä kultakin alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärä säädetään viestintämarkkinalaissa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos PYHÄNET tai PYHÄNETIN käyttämä sopija kumppani 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. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys. Viivästyksen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin, kun vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

## **5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinna- n- alennus ja vakiohyvitys**

### **Virhe**

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovittua. Virhetilanteessa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, toissijaisesti hinnanalennusta tai palvelun keskeytystilanteessa vakiohyvitystä ja näiden lisäksi vahingonkorvausta.

### **Virheen ulkopuolelle jäävät seikat**

Sen lisäksi mitä kohdassa 5.7 sanotaan, virheenä ei pidetä

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta;
- päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta tai
- satunnaisia ja lyhytaikaisia käyttökatkoksia. Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen

- ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. PYHÄNET ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä PYHÄNETIN viestintäverkossa.

### **Oikaisu**

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia PYHÄNETILTÄ virheen oikaisua tai uutta suoritusta. PYHÄNET ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukaisen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa. PYHÄNETILLÄ on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

### **Hinnanalennus ja vakiohyvitys**

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa virheilmoituksesta. Viestintäpalvelun keskeytystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä kultakin alkavalta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä määritellään viestintämarkkinalaissa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

### **5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi**

PYHÄNET korvaa asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat PYHÄNETIN huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. PYHÄNET ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa,

joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä. Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen sattua tai uhatessa ryhdyttävä sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas ei ryhdy kohtuullisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, hän kärsii vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista. PYHÄNET ei vastaa muiden telyryitysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole PYHÄNETIN alihankkijasta tai PYHÄNET ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

#### **5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen**

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä PYHÄNETILLE kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästymiseen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja asiakkaan asiantuntemus. Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos PYHÄNET on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti, tai viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

#### **5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa**

Laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan. PYHÄNETILLÄ on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. PYHÄNETIN myymät laitteet korjataan mahdollisten takuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

#### **5.6 Ylivoimainen este**

PYHÄNET vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota PYHÄNET ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on PYHÄNETISTÄ riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, lainsäännös tai viranomaismääräys tai -päätös,

ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Asiakas vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämistä ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomaismääräys tai -päätös.

#### **5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö**

PYHÄNET saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, verkon kunnossapito, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. PYHÄNET tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän asiakasta häiritsevänä ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on mahdollista. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa. Jos liittymän käyttö on edellä mainitun syyn takia ollut keskeytetty vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, PYHÄNET hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmioista tai muusta ylivoimaisesta syystä. PYHÄNETIN on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

### **6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI**

#### **SULKEMINEN**

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä

#### **Asiakkaan oikeus**

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista tai palvelun sulkemista PYHÄNETIN palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön,

PYHÄNET voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. PYHÄNETILLÄ on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

### **PYHÄNETIN velvollisuus**

PYHÄNETILLÄ on velvollisuus pyynnöstä sulkea liittymä tai estää liittymän käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu tai kadonnut.

### **PYHÄNETIN oikeus**

PYHÄNET voi sulkea liittymän tai palvelun taikka rajoittaa niiden käyttöä, jos

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä,
2. asiakas ei ole maksanut lisä- tai sisältöpalvelujen erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö suljetaan tai sitä rajoitetaan,
3. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
4. poliisi tai muu toimivaltainen viranomaisen tätä vaatii,
5. asiakas on asetettu konkurssiin, tai viranomaisen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
6. asiakas on asetettu syytteen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
7. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja.

PYHÄNETILLÄ on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää PYHÄNETIN liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan PYHÄNETIN kautta, ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

**PYHÄNET ei sulje liittymää maksun laiminlyönnin johdosta, jos**

1. Erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin PYHÄNET voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen käyttöä tai estää niiden käytön,
2. asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä, tai
3. asiakas on tehnyt laskusta perustellun kirjallisen laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

Asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna, jos sulkeminen tai rajoittaminen johtuu asiakkaasta tai PYHÄNETIN velvollisuudesta.

### **7 YLLÄPITO JA HUOLTO**

PYHÄNET huolehtii viestintäverkkonsa ja – palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu palvelu on asiakkaan käytettävissä. PYHÄNET vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan palveluista. Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. PYHÄNET huolehtii vikatapausten korjaamisesta työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman PYHÄNETIN suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja telepäätelaitteista ja muista laitteistaan, ellei toisin ole sovittu.

### **8 MAKSUT**

#### **8.1 Hinnasto ja perittävät maksut**

Asiakas on velvollinen maksamaan PYHÄNETILLE palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön.

PYHÄNET päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista, laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen, sen mukaan mitä maksukaudesta on sovittu.

PYHÄNET voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista.

PYHÄNETILLÄ on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaisista kiinteää perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain. Perusmaksu on maksettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevan syyn takia, taikka jos sulkeminen on johtunut PYHÄNETIN velvollisuudesta sulkea palvelu.

Lisätietoja on saatavilla PYHÄNETIN verkkosivuilta. PYHÄNETILLÄ on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti (ks. 11).

## **8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta**

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. PYHÄNETILLÄ on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai PYHÄNETIN velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. PYHÄNETILLÄ on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä. Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

## **8.3 Laskutus**

Lasku on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää, ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. Viivästyneestä maksusta PYHÄNETILLÄ on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi PYHÄNETILLÄ on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut. Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti

maksettaviksi. PYHÄNET voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta PYHÄNET voi periä maksun.

PYHÄNET lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä PYHÄNETILLE nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksutavat ja niiden kustannukset ilmoitetaan hinnastossa. Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, PYHÄNETILLÄ on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta. Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

## **9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN**

### **9.1 Asiakas**

-

#### **ja tunnistamistietojen käsitteleminen**

PYHÄNET voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät PYHÄNETIN verkkosivuilta. Asiakkaalla on oikeus kieltää PYHÄNETTIÄ käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää asiakkaan antamaa etukäteistä suostumusta. PYHÄNET voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan. PYHÄNETILLÄ on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. PYHÄNET käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

## **10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN**

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman PYHÄNETIN kirjallista etukäteistä suostumusta. PYHÄNETILLÄ on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. PYHÄNET tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista. Sopimukseen perustuvat PYHÄNETIN saatavat voidaan siirtää kolmannelle. Kun asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

## 11 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

### 11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

PYHÄNETILLÄ on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi. PYHÄNETILLÄ on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiön tai liiketoimintajärjestelyistä;
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai –rakenteen muuttumisesta;
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta;
- PYHÄNETIN palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta;
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta;
- palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella;
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä;
- teknisistä järjestelmä uudistuksista;
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta;

- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta;
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

PYHÄNET voi tehdä muutoksen siihen sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Lisäksi PYHÄNETILLÄ on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua. PYHÄNETILLÄ on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovitun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

PYHÄNETILLÄ on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun. Jos PYHÄNETISTÄ riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin ja asiakas haluaa jatkaa palvelun käyttöä, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

### 11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

PYHÄNET ilmoittaa asiakkaalle hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, PYHÄNETILLÄ on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan.

Asiakkaan eduksi tehdyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista PYHÄNET ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksen mukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi siitä palvelusta, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta. Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi.

## 12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

### 12.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa kirjallisesti viimeistään 30 vuorokautta ennen seuraavan laskutusjakson alkua.

PYHÄNET lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. PYHÄNETILLÄ on oikeus tällöin saada takaisin asiakkaalle luovutettu päätelaite kohdan 12.3 mukaisesti.

PYHÄNETILLÄ on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Palvelun lopettaminen ks. 12.4.

### 12.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen PYHÄNETIN viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

PYHÄNET saa purkaa sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettyä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6) tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa;

- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa PYHÄNETIN vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- viranomaisen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja PYHÄNET voivat purkaa sopimuksen, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteesta johtuen. PYHÄNETIN tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

### 12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava PYHÄNETIN omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä PYHÄNETILLE sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut PYHÄNETILTÄ laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa 12.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu PYHÄNETIN antamien ohjeiden mukaisesti. PYHÄNET palauttaa asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. Sopimuksen päättyessä PYHÄNETILLÄ on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

### 12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen

PYHÄNETILLÄ on oikeus lopettaa toistaiseksi voimassa olevan tai määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai palvelun ominaisuuden tuottaminen. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen. Jos kyseessä on olennainen muutos, PYHÄNET irtisanoa sopimuksen ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen kuitenkin vähintään kuukautta ennen. Kohtuullinen aika arvioidaan palvelukohtaisesti.

## 13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että PYHÄNETILLÄ on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen PYHÄNETIN tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

PYHÄNET lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen taikka matkaviestinliittymännumeroon. PYHÄNETIN postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymännumeroon lähettämistä seuraavana päivänä. PYHÄNET ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulaiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista. PYHÄNETIN yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

#### **14 MUUT EHDOT**

Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

- sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot,
- palvelukohtaiset erityisehdot,
- hinnasto ja
- yleiset sopimusehdot.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

#### **15 ERIMIELISYYDET**

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne PYHÄNETTIÄ

vastaan joko oman kotipaikkansa tai PYHÄNETIN kotipaikan käräjäoikeudessa. PYHÄNETIN tulee nostaa kanne asiakasta vastaan asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

#### **16 EHTOJEN VOIMASSAOLO**

Nämä ehdot ovat voimassa 14.01.2015 alkaen toistaiseksi. Sopimusehdot ovat saatavissa PYHÄNETILTÄ maksutta.

PYHÄNET OY

Asematie 4, 86800 Pyhäsalmi  
asiakaspalvelu ja laskutus 040 743 0062  
tekninen tuki seutuverkot@netplaza.fi  
www.pyhanet.fi  
y-tunnus 255118-7