



PyhäNet Oy

Yleiset sopimusehdot

18.2.2019

## PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Operaattorin toimittamiin asiakirjoihin kuten sopimusehtoihin (asiakaskohtainen Pääsopimus ja sen liitteet kuten esimerkiksi palvelu- ja tuotekuvaukset sekä nämä ehdot), hinnastoon, mahdollisiin kampanjajehtoihin ja käyttöohjeisiin.

Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla Operaattorilta, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa Operaattorilta.

Tässä kansilehdessä kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia Asiakkaan ja Palvelun Käyttäjän kannalta. Sopimussuhteessa noudetaan aina varsinaisia sopimusehtoja eikä tällä kansilehdellä ole oikeudellista sitovuuutta.

### Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

Tarkasta Sopimuksesta tai tilausvahvistuksesta, milloin Sopimus tulee voimaan ja onko se voimassa toistaiseksi vai määräajan.

### Asiakkaan vastuu käytöstä ja maksuista

Asiakkaana vastaat Liittymäsi ja Palvelun käytöstä sekä maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Liittymää tai Palvelua voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata niiden käytössä ja säilytyksessä korostettua huolellisuutta. Suojaa Liittymäsi ja laitteesi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana), jos se on teknisesti mahdollista. Vaihda päätelaitteen oletusarvoinen tunnistus, vaikka et käyttäisi Liittymää, Palvelua tai laitetta. Vaihda tunnistus heti myös, jos ulkopuolinen saa tietää sen. Jos laite katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä Operaattoriin välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä.

### Tietoturva

Palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi ja ohjelmistosi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin. Ohjeita ja opastusta on saatavilla Operaattorilta.

### Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten Palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisi virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista. Jos Viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.6, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

### Muutokset

Palvelun ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä Operaattorilla on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla. Jos muutos on vahingoksesi, sinulla on yleensä oikeus irtisanoa Sopimus tai Palvelu heti päättyväksi.

### Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä Operaattorin asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät muun muassa Sopimuksesta tai laskusta.

### Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

Operaattori voi luovuttaa sinulle sopimusasiakirjojen lisäksi muuta aineistoa. Käyttöoikeuden päättyessä sinun on Operaattorin 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.

1	Määritelmät ja soveltamisjärjestys	3
1.1	Määritelmät	3
1.2	Ehtojen soveltamisjärjestys	3
2	Sopimuksen tekeminen	3
2.1	Sopimus ja voimaantulo	3
2.2	Ennakkomaksu, vakuus ja luottoraja	3
2.3	Peruuttamisoikeus	3
2.4	Sopimuksen tekemättä jättäminen	4
3	Palvelun toimitus	4
3.1	Toimitusaika	4
3.2	Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	4
3.3	Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	4
3.4	Tunnisteesi ja niiden muuttaminen	4
4	Palvelun käyttö	4
4.1	Palvelun laatu ja ominaisuudet	4
4.2	Asiakkaan vastuu Palvelun käytöstä ja suojaamisesta	4
4.3	Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	5
4.4	Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keskeisiä seikkoja	5
4.5	Viestintäverkon tietoturva	5
4.6	Immateriaalioikeudet ja salassapito	5
4.7	Vikailmoitukset	5
5	Palvelun viivästys, virhe ja seuraamukset	6
5.1	Viestintäpalvelun viivästys ja Asiakkaan oikeus vakiokorvaukseen	6
5.2	Viestintäpalvelun virhe ja Asiakkaan oikeus vakiohyvitykseen	6
5.3	Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi	7
5.4	Muut vastuunrajoitukset	7
5.5	Asiakkaan vahingonkorvausvastuu	7
5.6	Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen	7
5.7	Ylivoimainen este	7
5.8	Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	8
6	Palvelujen käytön rajoittaminen tai sulkeminen	8
7	Maksut	8
7.1	Hinnasto ja perittävät maksut	8
7.2	Maksut muutoksista, Palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta	9
7.3	Laskutus	9
8	Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen	9
9	Sopimuksen ja saatavien siirtäminen	10
10	Muutokset ja palvelun lopettaminen	10
10.1	Muutokset sopimusehtoihin, Palveluihin, maksuihin ja laitteisiin	10
10.2	Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen	10
10.3	Asiakkaan irtisanomisoikeus muutostilanteessa	10
11	Sopimuksen päättyminen	10
11.1	Irtisanominen	10
11.2	Purkaminen	11
11.3	Palautukset Sopimuksen päättyessä	11
12	Asiakassuhteeseen liittyvät ilmoitukset	11
13	Muut ehdot	11
14	Erimielisyydet	11
15	Ehtojen voimassaolo	12

## 1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISJÄRJESTYS

### 1.1 Määritelmät

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

*Asiakkaalla* henkilöä, joka tekee tai on tehnyt Operaattorin kanssa Sopimuksen Palvelun käytöstä ja hankkii Palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

*Kohteella* liityntäpisteen kiinteistöä, jossa Viestintäpalvelua tai Muuta palvelua käytetään.

*Operaattorilla* yhtiötä (PyhäNet Oy, y-tunnus: 2551195-8), joka toimittaa Palveluja Asiakkaalle.

*Käyttäjällä* henkilöä, joka käyttää Palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole Sopimuksen tekijä.

*Liittymällä* liityntäpistettä, jonka avulla Asiakkaan vastuulla oleva päätelaite tai sisäjohtoverkko voidaan kytkeä Operaattorin Viestintäverkkoon. Liityntäpiste sijaitsee Liittymän toimitusrajapinnassa.

*Muulla palvelulla* sellaista Operaattorin valikoimassa kulloinkin olevaa Palvelua, joka ei ole Viestintäpalvelu. Muita kuin Viestintäpalveluja ovat esimerkiksi käyttökupipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisiopalvelut.

*Palvelulla* Viestintäpalvelua tai Muuta palvelua.

*Pääsopimuksella* asiakaskohtaista palvelusopimusta.

*Sopimuksella* Asiakkaan ja Operaattorin tekemää Sopimusta Palvelusta.

*Viestintäpalvelulla* internetyhteysohjelmaa tai muuta Operaattorin valikoimassa kulloinkin olevaa Palvelua, joka muodostuu kokonaan tai pääosin viestien siirtämisestä, jakelusta tai tarjolla pidosta Operaattorin käyttämässä Viestintäverkossa.

*Viestintäverkolla* Operaattorin omistamaa tietoliikenneverkkoa tai Operaattorin muutoin hankkimaa tietoliikenneyhteyden osaa.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Operaattorin tai sen osakkuusyhtiöiden Asiakkaalle tarjoamiin Viestintäpalveluihin sekä, ellei toisin ole sovittu, muihin Palveluihin. Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita.

### 1.2 Ehtojen soveltamisjärjestys

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin nämä sopimusehdot.

Sopimusasiakirjat muodostavat sopimuskokonaisuuden. Jos sopimusehtojen sisällöt ovat ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa pätevyysjärjestyksessä: 1. asiakaskohtainen Pääsopimus ja sen liitteet (kuten tuote- tai palvelukuvaukset), 2. nämä ehdot, 3. hinnasto ja 4. Operaattorin muut ehdot Asiakkaille.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Palveluiden sisältö, hinnat ja muut asiakaskohtaiset erityisehdot sovitetaan/määritellään Operaattorin ja Asiakkaan välisessä Pääsopimuksessa. Muu aineisto, kuten esimerkiksi Operaattorin markkinointiaineisto, tuote- tai palveluesitteet jne. eivät ole osa Sopimusta.

## 2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

### 2.1 Sopimus ja voimaantulo

Viestintäpalvelua ja Muuta palvelua koskeva Sopimus on tehtävä kirjallisesti. Viestintäpalvelua tai Muuta palvelua koskeva Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että Sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että Sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Viestintäpalvelua koskevassa Sopimuksessa tai Palvelun tilausta koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin Sopimus tulee voimaan. Muuta palvelua koskeva Sopimus syntyy, kun Operaattori on hyväksynyt Asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla Palvelun tai ilmoittamalla hyväksyneensä Asiakkaan tilauksen.

### 2.2 Ennakkomaksu, vakuus ja luottoraja

Operaattorilla on Sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa Asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin Operaattori voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

Operaattorilla 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. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa Asiakkaalla on erääntyneitä maksuja Operaattorille tai jossa Asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos Asiakas ei ilmoita osoitettaan. Operaattori voi vaatia kohtuullista vakuutta myös sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut Asiakkaan maksukyvyttömäksi.

Operaattorilla on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi oikeus asettaa Asiakkaalle luottoraja.

Sopimus raukeaa, jos vahvistusilmoituksessa edellytettyä ennakkomaksua ja/tai vakuutta ei ole maksettu määräpäivään mennessä. Sopimus raukeaa, vaikka toimitus käyttöpaikkaan olisi aloitettu. Jos Sopimus raukeaa, Asiakas on velvollinen maksamaan saamastaan hyödyistä kohtuullisen korvauksen ja hinnaston mukaiset veloitukset Operaattorille.

Operaattori ei maksa suoritetusta ennako- tai vakuusmaksusta korkoa. Operaattorilla on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan kymmenen (10) arkipäivän kuluessa Sopimuksen päättymisestä edellyttäen, että Asiakas on maksanut kaikki Sopimukseen perustuvat maksut sekä ilmoittanut tilinumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Jos Asiakas ei Sopimuksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta kymmenen (10) arkipäivän kuluessa edellä mainittujen edellytysten täyttymisestä.

### 2.3 Peruuttamisoikeus

Koti- ja etämyynnissä Asiakkaalla on oikeus peruuttaa Sopimus neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa Operaattorin vahvistusilmoituksen vastaanottamisesta peruuttamislomakkeella tai ilmoittamalla siitä Operaattorin asiakaspalveluun kirjallisesti tai sähköisesti. Peruuttamisilmoitus katsotaan vastaanotetuksi seitsemäntenä (7.) päivänä peruuttamisilmoituksen lähettämisestä, jos se on lähetetty postitse ja heti, jos se on lähetetty sähköpostin välityksellä, ellei muuta näytetä.

## 2.4 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Operaattorilla on oikeus olla hyväksymättä Asiakkaan tilausta.

## 3 PALVELUN TOIMITUS

### 3.1 Toimitusaika

Asiakas ja Operaattori sopivat Palvelun toimitusajan tai enimmäistoimitusajan Sopimusta tehtäessä. Operaattori toimittaa Palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana.

### 3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Operaattorilla on velvollisuus antaa ohjeita Asiakkaalle ja/tai Käyttäjälle Palvelun toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa Palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta sekä niihin liittyvistä töistä. Toimituksen edellytyksenä on, että Asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- vaadittujen maksujen suorittamisesta määräajassa,
- oikeiden ja riittävien tietojen antamisesta Palvelun toimittamiseksi,
- esteettömän pääsyn järjestämisestä tarvittaviin tiloihin,
- tarvittavan sähkövirran luovuttamisesta Kohteessa mahdollisesti tarvittaville Viestintäverkon aktiivilaitteille veloitusetta,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta Kohteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja Palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen ja
- Asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisuudesta,

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun Operaattori on omalta osaltaan tehnyt Palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

Laitetoimitusten toimituspaikka on Operaattorin ilmoittama toimipiste. Jos laitoimitukseen sisältyy asennus, toimituspaikka on Asiakkaan nimeämä toimitusosoite.

Asiakas vastaa toimintaympäristönsä hallinnasta ja ylläpidosta. Asiakas vastaa Operaattorille antamiensa tietojen oikeellisuudesta sekä niistä ohjeista ja määräyksistä, joita hän on Operaattorille tai sen sopijakumppanille antanut. Asiakas itse vastaa siitä, että Operaattorilta tilattu Palvelu soveltuu Asiakkaan ja/tai Käyttäjän käyttötarkoitukseen tämän toimintaympäristössä.

### 3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, asennuksesta ja käyttöönotosta sekä niiden tietoturvasta, suojaamisesta ja päivittämisestä. Asiakas vastaa myös kiinteistön sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu.

Asiakas vastaa siitä, että muut kuin teleyrityksen vastuulla olevat laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

## 3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Operaattorilla on oikeus päättää Asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista.

Operaattorilla on oikeus muuttaa Asiakkaalle tai Käyttäjälle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai Viestintäverkosta, Asiakkaasta, Käyttäjistä, Palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Operaattori ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Operaattorilla 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.

## 4 PALVELUN KÄYTTÖ

### 4.1 Palvelun laatu ja ominaisuudet

Operaattori määrittelee tarjoamansa Palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa tai muussa Asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa. Operaattorilla on oikeus tuottaa palvelu parhaakseen katsomallaan tavalla sekä käyttää palvelun toteuttamisessa alihankkijoita.

Operaattori ei vastaa Palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai Asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole Operaattorin tarjoamaa. Asiakkaan oikeudesta pidäytyä maksusta ja muista Asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

Operaattori tarjoaa useita eri nopeuden omaavia internetyhteyspalveluita. Yksittäisen internetyhteyspalvelun nopeustiedot ilmoitetaan palvelun palvelukuvauksessa.

### 4.2 Asiakkaan vastuu Palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää Operaattorin Palveluita Sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Asiakas ei saa hyödyntää Palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Operaattorin suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa Palvelua tai Liittymää.

Jos Asiakas luovuttaa Palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, Asiakas itse vastaa edelleen Palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta jälleenmyydä, jakaa edelleen tai muuten luovuttaa tilaamaansa Palvelua kolmannelle ilman Operaattorin kirjallista lupaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa kolmannen osapuolen tiedot Operaattorille kirjallisesti tai sähköisesti.

Asiakas käyttää Palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava Palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta ja lisäksi tarvittaessa Viestintäpalvelunsa käytöstä eston, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturva koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Operaattori kuitenkin antaa perustietoa ja opastusta Palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai Liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä Operaattorille, yleisen

Viestintäverkon toimivuudelle, muille Viestintäverkon Käyttäjille tai kolmansille tahoille. Palvelua ei saa käyttää laittoman sisällön hyödyntämiseen tai jakeluun. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti Viestintäverkosta verkon tai Palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos Asiakas tai hänen sallimansa Käyttäjä tahallisesti tai Operaattorin huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Operaattorille tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa Operaattorilla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta Asiakasta kuulematta.

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 Operaattorin tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Operaattorilla on oikeus estää Palvelun käyttö tai sulkea Asiakkaan Palvelu, jos Operaattori, 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 Palvelun avulla muutoin asetettu saataville tai Palvelua on kehotuksesta huolimatta käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi Operaattorilla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia Asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Operaattori ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

### 4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää Asiakkaan Viestintäpalvelua tai sen avulla muuta Palvelua ilman Asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut Asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa Viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Operaattori on vastaanottanut Asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista Asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus asiakaspalveluun puhelimitse tai sähköpostitse. Operaattorilla on velvollisuus sulkea Viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Operaattori voi pyytää Asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen Asiakkaan huolellisuusastetta.

Jos päätelaitetta on käytetty maksupalvelulain mukaiseen maksutapahtumaan, Asiakkaan vastuuseen oikeudettomasta käytöstä sovelletaan mitä maksupalvelulaissa säädetään.

### 4.4 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, sisäverkon kunto sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta Palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä Operaattori ei voi taata Palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kattavuusalueella (ks. Viestintäpalvelun virhe kohta 5.2).

Operaattorilla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Operaattori pidättää oikeuden itselleen toteuttaa Palvelu haluamallaan tekniikalla. Operaattorilla on oikeus myös myöhemmin muuttaa Palvelun teknistä toteutusta, mikäli oman toiminnan tekninen kehitys sitä edellyttää, kuitenkin niin, että Asiakkaan Palvelun taso ei kokonaisuudessaan alene. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen

kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Operaattori voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, Palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus ja/tai kapasiteetti voi internetliikenteen hallintatoimenpiteiden johdosta vaihdella ja Asiakkaan internetyhteyden laatu voi heikentyä. Asiakkaan internetyhteyden laadun heikentyminen voi vaikuttaa Asiakkaan käyttämien sisältöjen, sovellusten ja palveluiden laatuun niiden käyttöä heikentävästi. Jos kattavuutta tai kapasiteettia olennaisesti ja pysyvästi pienennetään Asiakkaan Kohteessa, Operaattori ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille Asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää Sopimus, jos muutos heikentää vähäistä suuremmissa määrin ja pysyvästi Viestintäpalvelun toimivuutta Asiakkaan Kohteessa.

Operaattorilla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien Viestintäpalveluiden ja Muiden palveluiden laatuun. Lisäksi Operaattorilla on oikeus hallinnoida liikennettä Viestintäverkkoissaan, tilapäisesti keskeyttää Palvelun käyttö tai sulkea Palvelu ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, Palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Operaattorin liikenteenhallintatoimenpiteet eivät vaikuta Asiakkaan yksityisyyteen tai Asiakkaan henkilötietojen suojaan. Operaattorin internetliikenteeseen hallintatoimenpiteet vaikuttavat ainoastaan Palveluiden saatavuuteen.

### 4.5 Viestintäverkon tietoturva

Operaattori vastaa Viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Operaattori ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Operaattorista riippumattomista, Palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Operaattori 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 tietoturva vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Operaattori mitoitaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne viipymättä, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Operaattori tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

### 4.6 Immateriaalioikeudet ja salassapito

Operaattorin Palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Operaattorille tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. Operaattori 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 Operaattorin tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Käyttöoikeuden päättyessä Operaattori voi pyytää Asiakasta palauttamaan tai hävittämään tämän muun aineiston ohjekirjat, muut asiakirjat tai ohjelmistot.

### 4.7 Vikailmoitukset

Operaattori vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa

verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Operaattori aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen (3) arkipäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kuluminen katkeaa, jos työn estää Asiakkaan vastuulla olevan kolmannelta osapuolelta johtuva syy tai muusta kuin Operaattorista johtuva syy. Operaattori huolehtii vikatapauksen korjaamisesta arkisin työajan puitteissa.

## 5 PALVELUN VIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET

### 5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja Asiakkaan oikeus vakiokorvaukseen

#### Viivästys

Palvelun toimitus on viivästynyt, jos Palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana eikä tämä johdu Asiakkaasta tai Käyttäjistä tai heidän vastuullaan olevasta seikasta.

#### Viivästyksen ulkopuolelle jäävät seikat

Viivästyksenä ei pidetä esimerkiksi sellaisia puutteita, jotka johtuvat Asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka Asiakkaan vastuulle kuuluvasta seikasta tai sellaisia puutteita Palvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta taikka ylivoimaisesta esteestä (ks. kohta 5.7).

#### Oikeus pidättyä maksusta

Asiakkaalla on oikeus pidättyä maksusta Operaattorin viivästyksen perusteella sen Palvelun tai Palvelun osan osalta, jota viivästys koskee.

Asiakas ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

#### Oikaisu

Asiakkaalla on myös oikeus vaatia Operaattorilta Sopimuksen täyttämistä sekä vahingonkorvausta viivästyksestä Asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta kohdan 5.3-8 mukaisin edellytyksin.

Operaattorilla on oikeus toimittaa Palvelu omalla kustannuksellaan viivästyksestä huolimatta. Asiakas saa kieltäytyä viivästyksen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että Asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta vaatia Sopimuksen täyttämistä tai oikeutta vahingonkorvaukseen, jos Operaattori tai Operaattorin käyttämä sopijakumppani 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. Tällainen este voi olla esimerkiksi ylivoimainen este, kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin Asiakkaalla on kuitenkin oikeus viivästyä vastaavaan maksusta pidättyytymiseen ja vastaavaan hinnanalennukseen.

Viivästysilmoituksen tekemisestä sovitaan kohdassa 5.6.

#### Hinnanalennus ja vakiokorvaus

Asiakkaalla on oikeus vaatia hinnanalennusta Operaattorin viivästyksen perusteella sen Palvelun tai Palvelun osan osalta, jota viivästys koskee.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa Asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaareissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiokorvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kuitakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos Asiakkaalle maksetaan vakiokorvaus, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

Oikeutta vakiokorvaukseen ei ole, jos Operaattori tai Operaattorin käyttämä sopijakumppani 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. Tällainen este voi olla esimerkiksi ylivoimainen este, kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin Asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

### 5.2 Viestintäpalvelun virhe ja Asiakkaan oikeus vakiohyvitykseen

#### 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. Asiakkaalla on lisäksi oikeus pidättyä maksusta virheen perusteella sen Palvelun tai Palvelun osan osalta, jota virhe koskee.

#### Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Virheenä ei pidetä esimerkiksi:

- sellaisia puutteita Viestintäpalvelussa, jotka johtuvat Asiakkaan tai muun Viestintäpalvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka Asiakkaan tai Palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita Viestintäpalvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta,
- sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset), tai
- verkon rakennus- ja kunnossapitotoista aiheutuneita tilapäisiä keskeytyksiä (ks. kohta 5.8).

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä näiden Palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava Viestintäpalvelu yleensäkin. Viestintäpalveluiden 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. Operaattori ei voi taata, että kaikki Asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä Operaattorin Viestintäverkossa.

## Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia Operaattorilta virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Operaattori 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.

Operaattorilla on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan, jos Operaattori tilaajan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja kyse on riidattomasta virheestä. 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 hinnanalennukseen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa Asiakkaan tekemästä virheilmoituksesta. Jos Viestintäpalvelu on keskeytynyt virheen vuoksi, Asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaarissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiohyvitykseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos Asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

Oikeutta vakiohyvitykseen ei ole, jos Operaattori osoittaa keskeytyksen 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. Tällainen este voi olla esimerkiksi kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin Asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

## 5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Operaattori korvaa Asiakkaalle Palvelun viivästyisestä, keskeytyksestä tai muusta Viestintäpalvelussa olevasta virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Operaattorin huolimattomuudesta Sopimuksen täyttämässä. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Operaattori ei vastaa Asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, jos vahinko on aiheutunut muussa kuin yksityiskäytössä, eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat Asiakkaan tai Palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä kuten oman ajan käytöstä.

Asiakkaan on vahingon sattuessa 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.

## 5.4 Muut vastuunrajoitukset

Operaattori ei vastaa Asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta, muuttumisesta, viivästyisestä tai tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Asiakas on vastuussa tiedostojen varmuuskopioinnista ja muusta tallentamisesta.

Operaattori ei ole vastuussa eikä sillä ole korvausvelvollisuutta mm. seuraavista Asiakkaan vastuulla olevista tai muutoin Operaattorin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista ja seuraavista tapahtumista johtuvista kuluista, kustannuksista tai vahingoista:

1. Asiakkaan vastuulle kuuluvista Palvelun käytön edellytyksistä;
2. Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuottamasta sisällöstä tai aineistosta, jotka Asiakas on tallentanut Palveluun tai Palvelua käyttäen;
3. Palvelun tai ohjelmistojen luvattomasta käytöstä tai luvattoman käytön yrityksestä;
4. kolmansien osapuolien valmistamien tai tuottamien Palvelujen ja ohjelmistojen käyttöoikeus-, lisenssi- tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista;
5. julkisen internetverkon tietoturvasta tai muista Operaattorin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tietoliikenneverkon häiriöistä tai keskeytyksistä;
6. virheistä VoIP-palvelun osuudessa, vaikka VoiP olisi Palvelun osa tai ominaisuus ja
7. muiden yritysten tai palvelujentuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole Operaattorin alihankkijasta tai Operaattori ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

## 5.5 Asiakkaan vahingonkorvausvastuu

Asiakas vastaa palvelun, ohjelmistojen tai niiden osien luvattomasta asentamisesta, käyttämisestä, kopioinnista, jäljentämisestä tai jakamisesta ja vastaa tästä Operaattorille mahdollisesti aiheutuvista kuluista, kustannuksista ja vahingoista. Asiakas vastaa myös Sopimuksen perusteella saadun luottamuksellisen tiedon levittämisestä aiheutuneista vahingoista.

## 5.6 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen Palvelun viivästyminen Asiakkaan on ilmoitettava siitä Operaattorille kohtuullisessa ajassa Palvelun toimittamisen jälkeen.

Vedotakseen virheeseen Palvelussa Asiakkaan on ilmoitettava siitä Operaattorille kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita.

Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja Asiakkaan tai Käyttäjän asiantuntemus.

Asiakas saa vedota viivästyksen tai virheeseen myös myöhemmin, jos Operaattori on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti tai jos Viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

## 5.7 Ylivoimainen este

Operaattori ei vastaa sopimus- tai korvausveloitteestaan siltä osin kuin Sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Operaattori ei voinut ottaa lukuun Sopimusta tehtäessä ja joka on Operaattorista riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat Viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkkaus, laillinen tai laitton lakko, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäädännön tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos Sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy ylivoimaisen esteen vuoksi, veloitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin

Asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen (tai maksusta pidättäytymiseen (ks. kohta 5.2).

Asiakas ei vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämistä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin Sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös.

## 5.8 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Operaattori 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 ja/tai muutostyöt, tukiasemien kunnossapito ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Operaattori tekee keskeytyksen Asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa Asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällaisten keskeytysten ei katsota olevan virhe Viestintäpalvelun toimituksessa, jos niiden yhteenlaskettu kesto on enintään 24 tuntia kalenterikuukaudessa.

Jos Asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu Operaattorin huolto- tai ylläpito vastuun piiriin on Operaattorilla oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukainen maksu, tai jos kyse on Operaattorin alihankkijan suorittamasta työstä, alihankkijan veloittama maksu. Operaattori voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- ylläpito tai muutostyöstä, joka ei kuulu sovittuun Palveluun.

## 6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN

Palvelun (kansankielinen termi: "liittymän") sulkemisella tarkoitetaan Palvelun estämistä. Palvelun (kansankielinen termi: "liittymän") käytön rajoittamisella tarkoitetaan Palveluun kuuluvan yhden tai useamman toiminnon käytön estämistä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää Palvelun käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla estopalveluja) tai Palvelun sulkemista Operaattorin palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos Asiakas on antanut Palvelun toisen käyttöön, Operaattori voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös Palvelun Käyttäjälle. Operaattorilla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu Palvelun uudelleen avaamisesta. Estopalveluiden käyttäminen sekä Palveluiden käytön rajoittaminen tai sulkeminen voivat heikentää Asiakkaan Palveluiden käyttöä tai estää Palveluiden käytön kokonaan.

Operaattorilla on velvollisuus pyynnöstä sulkea Viestintäpalvelu tai estää sen käyttöä, jos Asiakas, Palvelun Käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai Palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu, kadonnut tai sitä on oikeudettomasti käytetty taikka se on oikeudettomasti toisen hallussa.

Operaattori voi sulkea Palvelun taikka rajoittaa sen toimintojen käyttöä, jos:

1. Asiakas ei ole maksanut kyseisen Viestintäpalvelun erääntynyttä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. Asiakas ei ole maksanut Muun palvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin Viestintäpalvelua ei suljeta, mutta Muiden Palvelujen käyttö estetään tai sitä rajoitetaan,
3. Asiakas on ylittänyt asetetun käyttörajan; tällöin Viestintäpalvelua ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,

4. se on tarpeen väärinkäytösten tai vahinkojen estämiseksi; tällöin Viestintäpalvelua ei suljeta, mutta Muiden palvelujen käyttö estetään tai sitä rajoitetaan,
5. Asiakas ei toimita Sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
6. tuomioistuim, poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
7. Asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut Asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä Asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
8. Asiakas on asetettu syytteesen Palvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä, tai
9. Asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksuja koskevia sopimusehtoja.

Operaattorilla on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän Viestintäpalvelun käyttäminen Liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää Operaattorin Liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan Operaattorin kautta ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää Viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Lisäksi Operaattorilla on oikeus muutoin estää sellaisen Viestintäpalvelun tai Muun palvelun käyttöä, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu Asiakkaalle maksuja.

Operaattorilla on oikeus rajoittaa Asiakkaan Palvelua myös tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tietoyhteiskuntakaareissa säädetyllä tai tähän rinnastettavalla muulla laissa säädetyllä tavalla tai Viestintäpalvelun tietoyhteiskuntakaareissa säädettyjen laatuvaatimusten täyttämiseksi.

Operaattori ei sulje tai rajoita Viestintäpalvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos

1. kyseisen Viestintäpalvelun erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy Muun palvelun käyttämiseen; tällöin Operaattori voi rajoittaa Muun palvelun 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 lähettämisestä, tai
3. Asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhoimautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikaan.

## 7 MAKSUT

### 7.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan Operaattorille Palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt Palvelua tai antanut Palvelun toisen käyttöön.

Operaattori päättää Palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty.

Operaattori voi laskuttaa Asiakkaalta myös sen Palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisten Operaattorin, teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos Palvelun kautta tai sen avulla voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa Asiakas myös näistä maksuista.



Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen Asiakkaalla on oikeus pidettyä maksamasta sellaista osaa maksuista, joka koskee viivästynyt tai virheellistä osaa ja pidätys on tarpeen Asiakkaan vaatimuksia vastaavalta osalta Operaattorilta olevien saatavien vakuudeksi.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidettyä maksusta tai saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on tietoyhteiskuntakaaren nojalla tämä oikeus myös sitä teleyritystä kohtaan, joka on laskuttanut Asiakkaalta kulutushyödykkeen. Operaattori ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan Asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Operaattorilla on oikeus periä Palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai Sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Jos Palvelu on ollut suljettuna tai Palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna taikka Palvelun toimittaminen estyy Asiakkaasta johtuvasta syystä tai Operaattorin velvollisuudesta johtuen, Asiakkaan on maksettava Sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut, siitä huolimatta, että Palvelu on ollut suljettuna tai Palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai Palvelua ei ole toimitettu.

Operaattori ja Asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos Palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen määrittää. Palvelun toimittamiseksi tehdyn toimenpiteen tai yhteyden rakentamiseen liittyvän muutoksen hinta voi ylittää Sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään viisitoista (15) prosenttia tai muun Asiakkaan kanssa erikseen sovitun määrän.

Jos laitteet lähetetään Asiakkaalle tai Käyttäjälle Asiakkaan nimeämään toimituspaikkaan, lähetyskustannukset veloitetaan Asiakkaalta erikseen ja tarvittaessa etukäteen.

Operaattorilla on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti.

## 7.2 Maksut muutoksista, Palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta Palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Operaattorilla on oikeus periä maksu Palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut Asiakkaasta tai Asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai Operaattorin velvollisuudesta keskeyttää Palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai Palvelun eston poistamisesta. Muista Sopimukseen kuulumattomista töistä voidaan periä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen erillinen maksu.

Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka Palvelun toimittaminen päättyy Asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

## 7.3 Laskutus

Operaattori lähettää laskun Asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Operaattorille nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti tai sähköisesti ennen eräpäivää, ja lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta Operaattorilla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi Operaattorilla on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos Asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja Palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät

myös muut suoritettua Palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos Operaattori käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa Sopimus Asiakkaasta johtuvasta syystä, Operaattorilla on oikeus periä Asiakkaalta kohtuullinen korvaus Operaattorille määräaikaisen Sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista sekä hyvitys Asiakkaalle määräaikaisuuden perusteella myönnettyistä alennuksista ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrältään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja.

Operaattori voi myöntää Asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta Operaattori voi periä maksun.

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, Operaattorilla on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai Käyttäjällä on oikeus saada laskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

## 8 ASIAKAS-, VÄLITYS- JA SIJAINNITIE TOJEN KÄSITTELEMINEN

Operaattori voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, Liittymien ja Palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassa olevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla ja siten kuten lainsäädännössä säädetään. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät Operaattorin verkkosivuilta.

Asiakkaalla on oikeus kieltää Operaattoria käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää Asiakkaan tai Käyttäjän antamaa etukäteistä suostumusta.

Operaattori voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja 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, sijaintitiedot sekä viestintään ja Palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Liittyen Palvelun välitystietoihin ja muihin vastaaviin tietoihin, Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Operaattorin toimintaa ja mahdollisuuksia kyseisten tietojen luovuttamiseen ja raportointiin Asiakkaalle sääntelee tietoyhteiskuntakaari (7.11.2014/917). Asiakkaan suhteen tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että Asiakas sitoutuu käsittelemään Operaattorilta saamia raportteja tai muita tietoja palveluiden käytöstä vain siinä laajuudessa ja sellaiseen käyttötarkoitukseen, joka on lain nojalla.

Jos Asiakas luovuttaa henkilötietoja Operaattorille, Asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot Operaattorille Sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

Operaattorilla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Operaattori käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla Operaattorin asiakaspalvelusta.

Laskutusta varten tunnistetietoja voidaan säilyttää ja käsitellä niin kauan kuin lasku voidaan laillisesti periä, tai jos lasku on Asiakkaan toimesta riitautettu, siihen saakka, kun asia on ratkaistu tai sovittu.

## 9 SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää Sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Operaattorin kirjallista etukäteistä suostumusta.

Operaattorilla on oikeus siirtää Sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle osapuolelle, jolle Sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirryy. Operaattori tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta Asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat Operaattorin saatavat voidaan siirtää kolmannelle osapuolelle. Kun Asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

## 10 MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN

### 10.1 Muutokset sopimusehtoihin, Palveluihin, maksuihin ja laitteisiin

Operaattorilla on oikeus muuttaa sopimusehtoja, Palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole Asiakkaan vahingoksi.

Operaattorilla on oikeus muuttaa Palvelua koskevan toistaiseksi voimassa olevan 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 yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttamisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- Operaattorin Palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttamisesta,
- 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 muuttamisesta, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

Operaattori voi tehdä muutoksen siihen Sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Operaattorilla 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 sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden

julkisten maksujen muutos. Muutoin määräaikaisen Viestintäpalvelusopimuksen ehtoja ei saa muuttaa kesken sopimuskauden Asiakkaan vahingoksi.

Operaattorilla on lisäksi oikeus tehdä sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen Palvelusopimuksen 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 Operaattorista riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia Asiakkaan tai Käyttäjän laitteisiin tai ohjelmistoihin ja Asiakas tai Käyttäjä haluaa jatkaa Palvelun käyttöä, Asiakkaan tai Käyttäjän tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista. Ks. kohta 3.3.

Asiakkaan irtisanomisoikeus, ks. kohta 10.3.

### 10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Operaattorilla on oikeus lopettaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen Palvelusopimuksen mukaisen Palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota Operaattori ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos Palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi Operaattorille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

### 10.3 Asiakkaan irtisanomisoikeus muutostilanteessa

Operaattori ilmoittaa Asiakkaalle kirjallisesti hänen vahingokseen tehtyjen Viestintäpalveluiden sopimusehtojen, Palveluiden tai maksujen muutoksesta tai lopettamisesta ja sen perusteista ja Asiakkaan oikeudesta irtisanoa Palvelu viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoitus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että ilmoituksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että ilmoitus säilyy osapuolten saatavilla. Ilmoitusta ei kuitenkaan voida tehdä ainoastaan matkaviestinliittymän numeroon. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Operaattorilla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan. Muista muutoksista Operaattori ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään yhden (1) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi muutoksen kohteena olevan Palvelun osalta. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta alkaen, jos Asiakas ei irtisano Sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole edellisessä kappaleessa tarkoitettua toistaiseksi voimassa olevaa tai määräaikaista Sopimusta koskevaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on Asiakkaan eduksi tai se johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaispäätöksistä. Asiakas saa kuitenkin kohdan 11.1 mukaisesti irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen.

## 11 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

### 11.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin kirjallisesti ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Viestintäpalvelua tai Muuta palvelua koskevan Sopimuksen yhden (1) täyden

kalenterikuukauden irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Operaattori lähettää irtisanomisesta Asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

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 maksuvaikkeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos Sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Operaattorilla on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite, ellei Asiakas ole lunastanut sitä itselleen.

Operaattorilla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva Sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

## 11.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa Sopimuksen Operaattorin viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen Palveluun tai sen osaan, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

Operaattori saa purkaa Viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä kirjallisesti etukäteen, jos

- Viestintäpalvelu on ollut suljettuna muusta syystä kuin Asiakkaan pyynnöstä vähintään kuukauden ja Viestintäpalvelun sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- Asiakas tai Käyttäjä on tuomittu Viestintäpalvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Operaattori saa purkaa Muuta palvelua koskevan Sopimuksen, kirjallisesti etukäteen jos

- Palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin Asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa,
- Asiakas on todettu maksukyvyttömäksi eikä hän maksa Operaattorin vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta,
- viranomaisen on todennut, että Asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- Asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja Operaattori voivat purkaa Muuta palvelua kuin Viestintäpalvelua koskevan 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 puutteen vuoksi.

Operaattorin tulee purkaa Viestintäpalvelusopimus kirjallisesti. Asiakas voi purkaa Viestintäpalvelusopimuksen suullisesti tai kirjallisesti.

## 11.3 Palautukset Sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaan on palautettava Operaattorin omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus Sopimuksen päättyessä Operaattorille sellaisessa kunnossa kuin se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos Asiakas on vuokrannut Operaattorilta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää

kohdassa 11.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu Operaattorin antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena Asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä osin kuin ne kohdistuvat Sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan eikä kyseessä ole Asiakkaan sopimusrikkomus. Operaattori ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaetua tai muuta vastaavaa etua. Sopimuksen päättyessä Operaattorilla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti Asiakkaalle palautettavista maksuista.

## 12 ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Operaattorilla on ajan tasalla olevat nimi- ja yhteystiedot Asiakkaasta ja Käyttäjistä, jolle Asiakas on antanut Palvelun käyttöön.

Operaattorin yhteystiedot ilmenevät Sopimuksesta tai muusta Asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

Asiakkaan tulee lähettää tähän Sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset Sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan postitse lähetettävä ilmoitus katsotaan tulleen Operaattorin tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämistä ja sähköpostitse seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty, ellei muuta osoiteta.

Operaattori lähettää Sopimukseen liittyvät ilmoitukset Asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen taikka Sopimuksen mukaisesti matkaviestinliittymännumeroon taikka yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille. Operaattorin postitse lähetettävä ilmoitus katsotaan tulleen Asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7.) päivänä lähettämistä ja sähköpostitse, matkaviestinliittymännumeroon tai sähköiselle käyttäjätilille seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Operaattori ilmoittaa Asiakkaalle Palvelun Käyttäjän maksulaininlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

## 13 MUUT EHDOT

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin nämä sopimusehdot.

Sopimusasiakirjat muodostavat sopimuskokonaisuuden. Jos sopimusehtojen sisällöt ovat ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa pätevyysjärjestyksessä: 1. asiakaskohtainen Pääsopimus ja sen liitteet (kuten tuote- tai palvelukuvaukset), 2. nämä ehdot, 3. hinnasto ja 4. Operaattorin muut ehdot Asiakkaalle.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Palvelu- ja liittymäsopimus ovat toisistaan erillisiä samanarvoisia sopimuksia, eikä niiden ehtoja sovelleta toisen sopimuksen soveltamisalalle kuuluvaan sopimukseen.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## 14 ERI MIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne Operaattoria vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä Operaattorilla on kotipaikka tai missä Operaattorin hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaassa. Jos asialle ei

muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, Sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Oulun kärjäoikeudessa.

Asiakkaalla on oikeus saattaa Sopimusta koskeva erimielisyys myös käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan, jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

## **15 EHTOJEN VOIMASSAOLO**

Nämä ehdot ovat voimassa 12.2.2019 alkaen toistaiseksi. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin

Sopimukseen ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa Operaattorilta maksutta.

PyhäNet Oy

Y-tunnus: 2551195-8