

SIIKAVERKKO OSUUSKUNNAN VIESTINTÄPALVELUIDEN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE

Ehdot perustuvat Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry:n
suositukseen teleyritysten tarjoamien palveluiden yleisiksi
sopimusehdoiksi kuluttajille

SISÄLLYS

SIIKAVERKKO OSUUSKUNNAN VIESTINTÄPALVELUIDEN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE	3
1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALAT	5
2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN	5
2.1 Sopimuksen voimaantulo	5
2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen	5
2.3 Ennakkomaksu	5
2.4 Liittymämaksu ja jäsenmaksu	6
3 PALVELUN TOIMITUS	6
3.1 Toimitus ja toimitusaika	6
3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	6
3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	6
3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen	7
4 PALVELUN KÄYTTÖ	7
4.1 Palvelun käyttöoikeus	7
4.2 Vastuu palvelun käytöstä	8
4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	8
4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet	9
4.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja	9
4.6 Viestintäverkon tietoturva	9
5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS	9
5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen	9
5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys	10
5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi	11
5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen	11

5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa	11
5.6 Ylivoimainen este	11
5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	12
6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN	12
7 YLLÄPITO JA HUOLTO	13
8 MAKSUT	13
8.1 Hinnasto ja perittävät maksut	13
8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta	14
8.3 Laskutus	14
9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN	14
10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN	15
11 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN	15
11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin	15
11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset	16
12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	16
12.1 Irtisanominen	16
12.2 Purkaminen	16
12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä	17
12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen	17
13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET	17
14 MUUT EHDOT	17
15 ERIMIELISYYDET	18
16 EHTOJEN VOIMASSAOLO	18

SIIKAVERKKO OSUUSKUNNAN VIESTINTÄPALVELUIDEN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE

Ehdot perustuvat Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry:n suositukseen teleyritysten tarjoamien palveluiden yleisiksi sopimusehdoiksi kuluttajille.

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin teleryityksen omiin palveluihin
- Palvelukohtaisia erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana

Kaikkia mainittuja ehtoja ja ohjeita sovelletaan palveluiden tarjonnassa kuluttajalle, joka käyttää palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla teleyrityksestä ja sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta.

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

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

Vastuu käytöstä ja maksuista

Teleyritys vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Asiakkaana vastaat liittymäsi käytöstä ja maksuista.

Tietoturva

Teleyritys vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta. Muilta osin palvelun käyttö, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturvapalvelulla ja huolehdi päivittämisestä. Ohjeita ja opastusta on saatavilla Siikaverkolta.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia palveluita, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi ilmetä viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka palvelussa ei olisikaan virhettä (ks. 4.5, 5.2, 5.7, 7). Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun pitää toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

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

Asiakaspalvelu

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

Aineiston palautus

Käyttöoikeuden päättyessä sinun on teleyrityksen 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.)

Suositus 205/2014 S: Palvelu on toteutettu Suomessa.

SIIKAVERKKO OSUUSKUNTA

Kotipaikka: Siikalatva

Y-tunnus: 2551191-5

Sandelsintie 12, 92500 Rantsila

Puh. 08 2370 6782

www.siikaverkko.fi

1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALAT

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Asiakkaalla kuluttaja-asiakasta tai yhteisöasiakasta, joka tekee tai on tehnyt teleyrityksen 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 Siikaverkon välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

Palvelulla teleyrityksen valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja.

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

Lisäpalvelulla muun muassa 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.

Liittymällä liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepääteläite kytketään teleyrityksen viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja.

2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

2.1 SOPIMUKSEN VOIMAANTULO

Liittymäsopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Sopimus tulee voimaan, kun teleyritys on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. Teleyritys ilmoittaa viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausvahvistuksessa, milloin sopimus tulee voimaan ja tarvittaessa sen, miten sopimuksen voimaantulosta ilmoitetaan asiakkaalle.

2.2 SOPIMUKSEN TEKEMÄTTÄ JÄTTÄMINEN

Teleyrityksellä on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

2.3 ENNAKKOMAKSU

Teleyrityksellä 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. Teleyritys voi kuitenkin vaatia kohtuullista vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomaisen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi.

Teleyritys ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Teleyrityksellä on oikeus periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorokoineen 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.

2.4 LIITTYMÄMAKSU JA JÄSENMAKSU

Teleyrityksellä on oikeus periä sopimuksen mukainen osuuskunnan jäsen- ja liittymismaksu ennen liittymän toimittamista.

3 PALVELUN TOIMITUS

3.1 TOIMITUS JA TOIMITUSAIKA

Teleyritys tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu, kun siihen on rakennettavan runkoverkon, tilaajayhteyden ja palveluntoimittajan myötä tekninen valmius.

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. Teleyrityksellä 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 säännöstenmukaisuudesta,
- palvelun toimittamisen edellyttämistä viranomaisluvista kustannuksineen
- tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettävien ohjelmistojen käyttöoikeudesta; sovittuun palveluun mahdollisesti sisältyvien ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin teleyritys

Teleyritys 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 sovittun määrän. Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun teleyritys 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 teleyritykseltä hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 TUNNISTEET JA NIIDEN MUUTTAMINEN

Teleyrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat syyt taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teleyritys ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Teleyrityksellä 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 KÄYTTÖOIKEUS

Asiakkaalla on oikeus käyttää teleyrityksen palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Teleyritys huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua sovitulla tavalla.

Teleyrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat teleyritykselle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. Teleyritys 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 teleyrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Asiakkaalla ei ole ilman teleyrityksen 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 teleyrityksen 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.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen) tai muuta haittaa tai häiriötä teleyritykselle, 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 teleyrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle

syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai häirittilanteissa teleyrityksellä on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi teleyrityksellä 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 teleyrityksen toimittamia palveluja, välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Ellei teleyrityksen 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

Teleyritys vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Teleyritys ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole teleyrityksen 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 teleyrityksen tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

Teleyrityksellä on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys 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. kohta 4.6). Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Teleyritys antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Asiakkaan tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta, koska palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Erityistä huolellisuutta asiakkaalta edellytetään liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä.

Teleyritys 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. Asiakas vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää.

Teleyritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.

4.4 PALVELUN LAATU JA OMINAISUUDET

Teleyritys määrittelee tarjoamansa viestintäpalvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa 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.

Teleyrityksellä on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe, ks. luku 5.2). Teleyritys saa tehdä palveluihinsa vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. kohta 11).

4.6 VIESTINTÄVERKON TIETOTURVA

Teleyritys vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Teleyritys ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista teleyrityksen riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Teleyritys 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. Teleyritys mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Teleyritys 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. Liittymän toimitusaika on kerrottu kohdassa 3.1. Toimitusaika.

Viestintäpalvelun viivästytilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, jonka määrä kultakin alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärä säädetään viestintämarkkinalaissa. Asiakkaalla ei ole oikeutta

vakiokorvaukseen, jos Teleyritys tai sen 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. 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, HINNANALENNUS 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
- 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 tilapäisiä tietoliikenteen hidastumisia tai katkeamisia, jotka voivat johtua viestintäverkkojen teknisistä ominaispiirteistä tai tilapäisistä vikatilanteista.

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. Teleyritys ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä teleyrityksen viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia teleyritykseltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Teleyritys 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.

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

5.3 VAHINGONKORVAUS JA TOIMET VAHINGON RAJOITTAMISEKSI

Teleyritys korvaa asiakkaalle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat teleyrityksen huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys 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 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.

Teleyritys ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole teleyrityksen alihankkijasta tai teleyritys ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

5.4 VIIVÄSTYS- TAI VIRHEILMOITUKSEN TEKEMINEN

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä teleyritykselle 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 Teleyritys 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 kuluttaja-asiakkailla kuluttajansuojalain mukaan.

Teleyrityksellä on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. Teleyrityksen kuluttaja-asiakkaille myymät laitteet korjataan mahdollisten takuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

5.6 YLIVOIMAINEN ESTE

Teleyritys vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota teleyritys ei voinut ottaa lukuun

sopimusta tehtäessä ja joka on teleyrityksestä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, lainsäädännön tai viranomais määräys 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, veloitteen 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 viranomais määräys tai -päätös.

5.7 VERKON RAKENNUS- JA KUNNOSSAPITOTYÖ

Teleyritys 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 kunnossapito, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. Teleyritys tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän asiakasta haittaavana 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 keskeytettynä vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, Teleyritys hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvuorokausuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä. teleyrityksen on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvuorokausuutta 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 teleyrityksen palveluvalikoiman tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, Teleyritys voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Teleyrityksellä on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

Teleyrityksen oikeus

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

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä
2. asiakas ei ole maksanut lisä- tai sisältöpalvelujen erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; 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 viranomainen tätä vaatii
5. asiakas on asetettu konkurssiin, tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta
6. asiakas on kaupparekisterimerkinnän tai muun sellaisen rekisterimerkinnän mukaan lakannut olemasta tai asiakasta ei kohtuullisessa ajassa tavoiteta tähän liittyvän asian selvittämiseksi
7. asiakas on asetettu syyteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
8. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja.

Teleyritys ei sulje liittymää maksun laiminlyönnin johdosta, jos

1. 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
2. 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 teleyrityksen velvollisuudesta.

7 YLLÄPITO JA HUOLTO

Teleyritys huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu palvelu on asiakkaan käytettävissä. Teleyritys vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan palveluista. Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. Teleyritys huolehtii vikatapausten korjaamisesta työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta (<http://www.siikaverkko.fi/>) ja asiakaspalvelusta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman teleyrityksen 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 teleyritykselle palvelusta erikseen sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön.

Teleyritys 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.

Teleyritys 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.

Teleyritys on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista 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 teleyrityksen velvollisuudesta sulkea palvelu.

Teleyrityksellä 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. Teleyrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. Teleyrityksellä 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 teleyrityksellä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi teleyrityksellä 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.

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

Teleyritys lähettää laskun ensisijaisesti sähköisenä laskuna ja toissijaisesti asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä teleyritykselle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksutapojen mahdolliset 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, teleyrityksellä on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

Teleyritys voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriseloste on teleyrityksen verkkosivuilla <http://www.siikaverkko.fi/>.

Asiakkaalla on oikeus kieltää teleyritystä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja

mielipidetutkimuksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää asiakkaan antamaa etukäteistä suostumusta.

10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman teleyrityksen kirjallista etukäteistä suostumusta.

Sopimukseen perustuvat teleyrityksen 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

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi.

Teleyrityksellä 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
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta
- teleyrityksen 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.

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

Lisäksi teleyrityksellä on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Teleyrityksellä 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.

Teleyrityksellä 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 teleyrityksestä 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

Teleyritys 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, teleyrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tulee voimaan. Asiakkaan eduksi tehdyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista Teleyritys ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella 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 määräaikainen ja on voimassa 24 kk, ellei muuta ole sovittu. Tämän jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Teleyritys 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, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta.

Teleyrityksellä 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 teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

Asiakas ja Teleyritys 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.

Teleyrityksen tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

12.3 PALAUTUKSET SOPIMUKSEN PÄÄTTYESSÄ

Asiakkaan on palautettava teleyrityksen omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä teleyritykselle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut teleyritykseltä laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättyminen edellyttää kohdassa 12.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Teleyritys palauttaa asiakkaan ennakoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. Sopimuksen päättyessä teleyrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12.4 PALVELUN TUOTTAMISEN LOPETTAMINEN

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

13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että teleyrityksellä 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 teleyrityksen tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

Teleyritys lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen taikka matkaviestinliittymännumeroon. Teleyrityksen postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymännumeroon lähettämistä seuraavana päivänä. Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksujen laiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Teleyrityksen 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
- yleiset sopimusehdot.

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

15 ERIMIELISYYDET

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

16 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä sopimusehdot ovat voimassa 1.5.2013 alkaen toistaiseksi ja ne perustuvat Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry:n suosituksiin teleyritysten tarjoamien palveluiden yleisiksi sopimusehdoiksi kuluttajille.