

## 1. Yleistä

Näitä ehtoja sovelletaan Tervolan Palveluverkot Oy:n (Palveluverkot Oy) liittymien toimituksiin yksityis- ja yritysasiakkaille (asiakas) ellei muuta erikseen sovita. Lisäksi sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja.

Palveluverkot Oy:n palveluilla (palvelu) tarkoitetaan kulloinkin tarjottavina olevia palveluita kuten puhelin, Internet, data yms. palvelut. Sopimuksella (sopimus) tarkoitetaan asiakkaan ja Palveluverkot Oy:n välistä sopimusta liittymän toimittamisesta, palvelusta tai palvelukokonaisuudesta. Liittymällä tarkoitetaan liittymäpistettä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepäätelaitte kytketään Palveluverkot Oy:n viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja.

Näitä ehtoja sovelletaan myös soveltuvin osin laitteisiin. Soveltamisjärjestys on seuraava 1. asiakaskohtainen sopimus, 2. palvelun erityisehdot, 3. hinnasto, 4. yleiset sopimusehdot. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## 2. Sopimuksen syntyminen

Palveluverkot Oy:n ja asiakkaan välinen sopimus syntyy kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen.

Palveluverkot Oy:llä ei ole velvollisuutta solmia sopimusta verkkopalveluista, jos asiakas on asetettu syytteeseen tai viimeisen vuoden aikana tuomittu jonkin teleyrityksen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Palveluverkot Oy:llä ei ole velvollisuutta solmia sopimusta muusta viestintäpalvelusta muun muassa, jos

- asiakas on velkaa Palveluverkot Oy:lle, tai
- asiakas on tahallaan aiheuttanut vakavaa häiriötä tai vahinkoa viestintäverkolle tai sen muille käyttäjille.

Palveluverkot Oy:llä on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

## 3. Toimitus

### 3.1 Toimitus, sen aika ja paikka

Palveluverkot Oy toimittaa liittymän parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin osapuolet ovat liittymäkohtaisessa sopimuksessa tai muutoin sopineet. Palveluverkot Oy voi käyttää alihankkijoita sekä liittymän että palveluiden toimittamisessa ja tuottamisessa.

Palveluverkot Oy sitoutuu toimittamaan laajakaistaliittymän 18 kuukauden sisällä, kun ko. alueen rakentaminen on aloitettu. Liittymän toimituspäivämäärä ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutuspäivämäärän varmistuttua.

Liittymä toteutetaan valokaapelilla, joka tuodaan Palveluverkot Oy:n runkoverkosta kiinteistön seinälle ennalta sovittuun paikkaan, mikäli tontin alueella oleva infra sen mahdollistaa. Kuitujen päättäminen rakennukseen, aktiivilaite, päätekatelo ja päätekatelosen asennus rakennukseen sisälle sisältyvät liittymän toimitukseen.

Mikäli liittymään on tilattu palvelut ennen liittymän asentamista, sisältyy palveluihin kuuluvan päätelaitteen asennustyö toimitukseen. Kiinteistön osalta valokaapelin ja kaapeliin liittyvät tarvikkeet omistaa asiakas. Liittymä oikeuttaa käyttämään Palveluverkot Oy:n verkossa kulloinkin myynnissä olevia palveluita.

### 3.2 Toimituksen edellytykset

Toimituksen edellytyksenä asiakas vastaa siitä, että

- vaaditut maksut Palveluverkot Oy:lle on suoritettu
- asiakas antaa oikeat (kuten tarkka osoite) ja riittävät (kuten etäinen sijainti tai vaikea maasto) tiedot palvelujen toimittamiseksi,
- asiakas antaa Palveluverkot Oy:lle tarpeelliset tiedot toimitusosoitteena olevan kiinteistön piirustuksista (rakennuksen pohjapiirustus ja asemapiirustus/tonttikartta) sekä muut toimittamisen edellyttämät Palveluverkot Oy:n tarvitsemat tiedot ja niissä tapahtuneet muutokset hyvissä ajoin ennen toimittamista.
- asiakkaan nimeämässä toimitusosoitteessa on jatkuvasti riittävä sähkö- ja sisäjohtoverkko, ja että toimitilat ja asiakkaan hankkimat laitteet täyttävät verkkoon liitettäviä laitteita ja sähköturvallisuutta koskevat vaatimukset ja että laitteet ovat toimintakunnossa.
- asiakas on varmistanut, ettei liittymässä käytettävistä laitteista ja ohjelmistoista aiheudu Palveluverkot Oy:n verkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille häiriötä.
- asiakas varaa Palveluverkot Oy:n toimitusta ja sen valmisteluja varten toimitusosoitteeseen esteettömän pääsyn ja asiakkaan edustaja on tarvittaessa toimituksessa läsnä, asiakas vastaa ohjeiden mukaisista toimenpiteistä liittymän toimituksen yhteydessä (esim. läpivienti, maismointi).

Liittymän toimitus edellyttää lisäksi, että liittymän rakentamiseen tai kytkemiseen sekä asiakkaalta että kolmansilta osapuolilta tarvittavat luvat tai suostumukset ym. saadaan tavanomaisessa hakuprosessissa tai –menettelyssä.

Palveluverkot Oy 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 sovitun määrän.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun Palveluverkot Oy on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

Sopimusta solmittaessa Palveluverkot Oy antaa tarvittaessa lisätiedot toimituksen edellytyksenä ja asiakkaan vastuulla olevista seikoista.

### 3.3 Asiakkaan vastuut ja velvollisuudet

Kiinteistön omistaja antaa Palveluverkot Oy:lle oikeuden käyttää tonttialuetta tarvittavien maansiirto- ja kaivuutoimenpiteiden tai muiden valokuituliittymän kannalta tarpeellisten toimenpiteiden suorittamiseksi (esim. kuituverkon käyttöön ja kunnossapitoon liittyvät toimenpiteet).

Asiakkaan vastuulla on reiän tekeminen kiinteistön seinään kaapelin läpivientiä varten Palveluverkot Oy:n antamien ohjeiden mukaisesti. Mikäli normaalia poikkeavia kustannuksia ilmenee, Palveluverkot Oy:llä on oikeus periä ne tontin omistajalta.

Tontin omistaja on velvollinen merkitsemään tontin alueella sijaitsevan muun infran, kuten vesi-, sähkö- ja muut asennukset, joista kiinteistön omistaja on itse vastuussa.

Palveluverkot Oy ei vastaa tontilla asennuksesta mahdollisesti aiheutuvista vahingoista istutuksille, pihateille, nurmikolle tai maassa jo oleville johdoille, putkille tai muulle vastaavalle omaisuudelle. Asiakkaalla on tonttinsa alueella sijaitsevan valokaapelin ja tarvikkeiden huolto- ja kunnossapitovastuu.

### 3.4 Toimituksen vastaanotto

Asiakas on hyväksynyt toimituksen vastaanotetuksi Palveluverkot Oy:n toteamana toimituspäivänä, jos

- asiakas on ottanut liittymän käyttöön tai
- asiakas ei ole reklamoinut toimituksesta kahdeksan (8) päivän kuluessa Palveluverkot Oy:n toteamasta toimituspäivästä lukien.

Palveluverkot Oy antaa tarvittavat käyttöohjeet toimituksen yhteydessä tai toimittaa ne myöhemmin, kuitenkin ennen liittymän aktiivikäyttöön ottamista. Käyttöohjeen puuttumista tai vähäistä säätö- tms. tarvetta ei katsota toimituksen viivästymiseksi tai virheeksi, jos puute ei estä liittymän käyttämistä.

### 3.5 Toimituksen sisällön rajoitukset

Liittymän toimituksiin ei kuulu muiden kuin itse liittymään yhteyden muodostavan laitteiston toimitus. Toimitukseen ei kuulu myöskään ohjelmistojen toimitusta. Laite- tai mahdollisiin ohjelmistotoimituksiin ei kuulu säännöllistä huoltoa tai ylläpitoa.

Liittymän toimitukseen ei sisälly sisäjohtoverkkoitaita. Edellä luetelluista tapauksista voidaan poiketa kirjallisella sopimuksella.

### 3.6 Liittymän ja palvelun toimittaminen erikseen

Pääsääntöisesti liittymä kytketään välittömästi osaksi Palveluverkot Oy:n verkkoa. Tällöin käyttöönotosta ja tarvittavista määrittelytöistä ei peritä lisämaksua. Asiakkaan niin halutessa voidaan toimitettava liittymä ottaa kuitenkin käyttöön myöhemmin erikseen määriteltävänä ajankohtana tai asiakkaan sen erikseen tilatessa. Tällöin käyttöönotosta peritään hinnaston mukaiset maksut mahdollisista liittymän asennukseen ja avaamiseen liittyvistä töistä. Kolmannelta osapuolelta tilattavien palveluiden maksuista asiakas vastaa itse.

## 4. Liittymän käyttö

### 4.1 Yleistä

Asiakkaan tulee noudattaa sopimusehtoja, hyvää Internet-tapaa, annettuja ohjeita sekä maksaa Palveluverkot Oy:lle liittymästä ja/tai palvelusta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut.

Asiakkaan tulee käyttää palveluita siten, että Palveluverkot Oy:lle tai kolmannelle osapuolelle ei aiheudu vahinkoa tai haittaa.

### 4.2 Palvelun käyttövälineet

Ellei toisin ole sovittu, asiakas hankkii omalla kustannuksellaan kaikki palvelun käyttöä varten tarvittavat välineet, joita voivat olla esimerkiksi asiakkaan tietokone, laitteet, ohjelmistot, liittymät ja yhteydet. Asiakas vastaa siitä, että välineet ovat toimintakuntoisia. Lisäksi asiakas vastaa siitä, että välineet eivät estä tai häiritse Palveluverkot Oy:n tai verkon toimintaa taikka verkon käyttöä tai sen muita käyttäjiä. Palveluverkot Oy ei vastaa asiakkaan itse hankkimien välineiden toimivuudesta tai yhteensopivuudesta liittymän/ palvelun kanssa.

### 4.3 Käyttövastuu

Asiakas liittää tietojärjestelmänsä tai sen osan liittymään tai palveluun ja käyttää niitä omalla vastuullaan. Asiakas vastaa omasta ja hänen käyttäjätunnuksillaan toimivan henkilön toiminnasta. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille taikka Palveluverkot Oy:n tai kolmannen palvelimelle toimittamista aineistoista, kuten teksteistä, ohjelmista, tiedoista tai tilauksista. Asiakas vastaa aineistonsa tekijän- ja teollisoikeuksista, lainmukaisuudesta sekä sen mahdollisesti aiheuttamista vahingoista. Koska Palveluverkot Oy ei valvo liittymän käyttöä tai palvelua käyttäen hyväksi kolmansille osapuolille toimitettua tai heiltä saatua aineistoa, Palveluverkot Oy ei vastaa aineistojen sisällöstä, toimivuudesta tai saatavuudesta.

Palveluverkot Oy ei vastaa muilta kuin Palveluverkot Oy:ltä ostettujen tai vuokrattujen asiakaspäätelaitteiden yhteensopivuudesta Palveluverkot Oy:n laitteiden kanssa. Palveluverkot Oy ei vastaa toimittajalta ostettujen asiakaspäätelaitteiden vikaantumisesta muuten kuin takuehtojen puitteissa

Asiakkaan on käytettävä liittymää ja/tai palvelua siten, ettei käyttötavasta tai käytetyistä laitteista aiheudu häiriötä Palveluverkot Oy:lle, Palveluverkot Oy:n verkolle tai muun yleisen verkon toiminnalle eikä muille verkon käyttäjille. Verkon toimintaa häiritsevät laitteet ja ohjelmistot on kytkettävä verkosta irti välittömästi. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan käyttämät laitteet ovat toimintakuntoisia ja määräysten mukaisia.

### 4.4 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman asiakkaan suostumusta. Vaikka asiakas lähtökohtaisesti vastaa palvelun käytöstä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Palveluverkot Oy on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus Palveluverkot Oy:lle normaalina työaikana.

Palveluverkot Oy:llä on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan. Palveluverkot Oy voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.

#### 4.5 Yhteyden sulkeminen

Asiakas vastaa siitä, että tietoliikenneyhteys asiakkaan ja palvelun välillä katkaistaan tarvittaessa käytön jälkeen. Asiakas vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat turhaan auki jätetystä yhteydestä.

#### 4.6 Käyttöoikeuden ulottuvuus

Palvelun käyttöä varten asiakkaalle luovutetaan ohjelmistoihin vain käyttöoikeus, joka rajoittuu sopimuksen voimassaoloaikaan. Ohjelmien kopiointi ja edelleen luovutus on kielletty.

#### 4.7 Palvelun käyttö omaan liiketoimintaan

Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa tai tuotteen osana, eikä jälleenmyydä ostamia palveluita ilman toimittajan / palveluntuottajan kirjallista suostumusta.

#### 4.8 Palvelun käyttö välitykseen

Asiakas ei saa välittää kolmannen osapuolen liikennettä liittymänsä kautta palveluun eikä jakaa palvelua asiakkaan organisaation ulkopuolelle sopimatta tästä kirjallisesti etukäteen toimittajan / palveluntuottajan kanssa. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää toimittajalta / palveluntuottajalta hankitun yhteyden kautta omia palvelimiaan, ellei siitä ole erikseen sovittu toimittajan / palveluntuottajan kanssa.

#### 4.9 Toimittajan / palveluntuottajan oikeudet välimuistipalvelun käytössä

Toimittaja / palveluntuottaja pidättää oikeuden käyttää ns. Transparent Modea eli läpinäkyvää välimuistipalvelinta (proxy).

#### 4.10 Etätyöliittymän lisäeritysehdot

(Myynnissä tarvittaessa)

Etätyöliittymä on työnantajan työntekijälleen järjestämä tai kustantama etätyöpalvelu. Etätyöliittymä vaatii yhteyden yritykseltä Palveluverkot Oy:n verkkoon. Etätyöliittymä on yrityksen ja yrityksen työntekijän välinen yhteys, jonka käyttäminen Internet tai muiden palveluiden tarjoamiseen ei ole sallittua. Etätyöliittymään voidaan lisätä toinen etätyöpalvelu sekä Internet-palvelu ainoastaan liittymän haltijan suostumuksella.

#### 4.11 Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä Palveluverkot Oy ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkkonsa alueella.

Palveluverkot Oy:llä on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Palveluverkot Oy voi optimoida verkon osia toiminnallisuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen toiminnallisuus voi vaihdella. Jos kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään asiakkaan kotipaikassa, Palveluverkot Oy ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos muutos

heikentää vähäistä suuremmassa määrin ja pysyvästi palvelun toimivuutta asiakkaan kotipaikassa.

## 5. Tunnisteet ja tietoturva

### 5.1 Tunnisteet

Palveluverkot Oy:n asiakkaan käyttöön mahdollisesti luovuttamat tunnisteet, joita voivat olla esimerkiksi käyttäjätunnus, salasana ja IP-numero, säilyvät Palveluverkot Oy:n omistuksessa eikä asiakkaalla ole oikeuksia niihin sopimuksen päätyttyä. Palveluverkot Oy:llä on oikeus muuttaa tunnisteita, jos viranomaismääräykset tai verkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat tai muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Palveluverkot Oy pyrkii ilmoittamaan muutoksista asiakkaalle hyvissä ajoin ennen muutoksen toteuttamista.

### 5.2 Tietoturva

Asiakkaan tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti), koska palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Erityistä huolellisuutta asiakkaalta edellytetään liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan tulee huolehtia, että älykortit (esim. sim- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla.

Asiakkaan on säilytettävä tunnisteensa huolellisesti siten, että ne eivät joudu ulkopuolisten tietoon. Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Palveluverkot Oy:lle tunnisteidensa joutumisesta ulkopuolisille. Asiakas vastaa tunnisteidensa avulla tapahtuneesta käytöstä sekä tunnisteidensa vaihdosta aiheutuvista vahingoista ja kustannuksista.

### 5.3 Suojaukset

Asiakas vastaa itse palvelun käytön edellyttämien välineiden, tietojärjestelmän, lähiverkon tai vastaavan ATK-verkon suojauksesta ja suojauksen tasosta sekä liittymän tietoturvasta ja siihen liittyvistä turvamekanismeista. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Asiakas vastaa riittämättömän suojauksen seurauksista, kuten esimerkiksi tietoliikenneverkkoon tahallaan tai tuottamuksellisesti tuotujen ATK-virusien aiheuttamista vahingoista myös Palveluverkot Oy:lle, käyttäjille tai kolmansille osapuolille.

## 6. Palvelun tuottamisen yhteydessä syntyvien asiakas- ja tunnistamistietojen käyttäminen

Palveluverkot Oy voi käsitellä asiakastietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa. Asiakasrekisteristä laaditaan rekisteriseloste. Lähtökohtaisesti asiakkaan tietoja ei välitetä kolmannelle osapuolelle, ellei asiakas anna siihen suostumustaan. Palveluverkot Oy:llä on oikeus antaa tietoja niille yhtiöille, jotka ovat Palveluverkot Oy:n omistuksessa tai osaomistuksessa. Asiakkaalla on oikeus kieltää yhtiötä luovuttamasta häntä koskevia tietoja luetteloihin, puhelinmyyntiin ja suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkina- ja mielipidetutkimuksiin.

Palveluverkot Oy voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Palveluverkot Oy:llä on oikeus tallentaa asiakaspuheluk ja muu viestintämateriaali. Palveluverkot Oy käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

## 7. Palvelujen käytön rajoittaminen ja keskeytykset

Palveluverkot Oy:llä on oikeus keskeyttää kaikkien liittymien ja palveluiden käyttö välittömästi kokonaan tai osittain seuraavista syistä

- Palveluverkot Oy:n verkon rakentamista ja sen toimivuuden ylläpitoa varten
- Asiakkaan vastuulla olevasta palvelun tai liittymän käytöstä, ohjelmistoista tai laitteista aiheutuu haittaa tai häiriötä verkolle, sen käytölle, muille käyttäjille tai Palveluverkot Oy:lle tai asiakas muistutuksesta huolimatta käyttää epäkuntoisia laitteita tai ohjelmistoja.
- tietoliikenteen turvaamiseksi, tai
- jos lait, asetukset, viranomaisten määräykset, ohjeet tai lausunnot taikka alan keskeisten järjestöjen suositukset tätä edellyttävät.

Palveluverkot Oy pyrkii siihen, että keskeytys ei muodostu pitkäaikaiseksi ja että siitä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa. Palveluverkot Oy ilmoittaa mahdollisuuksien mukaan asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen. Palveluverkot Oy ei vastaa toimenpiteistä aiheutuneesta haitasta eikä keskeytyksestä makseta korvauksia.

Palveluverkot Oy:llä on oikeus ennalta ilmoittamatta ja viivytyksettä keskeyttää ja estää välittömästi sellainen palvelun käyttö ja tietoliikenne, sekä poistaa sellainen materiaali, jonka viranomainen, kolmas osapuoli tai toimittaja perustellusti katsoo loukkaavan hyvää tapaa tai lain määräyksiä.

Palveluverkot Oy:llä on velvollisuus pyynnöstä sulkea liittymä tai estää liittymän käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teyleritys ilmoittaa, että päätelaite tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu tai kadonnut.

Palveluverkot Oy:llä on oikeus estää toisen teylerityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teyleritys käyttää Palveluverkot Oy:n liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan Palveluverkot Oy:n kautta, ja estoa pyytänyt teyleritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Palveluverkot Oy:llä on oikeus keskeyttää liittymän / palvelun käyttäminen, jos asiakas on jättänyt maksamatta erääntyneen laskun maksukehotuksesta huolimatta. Palveluverkot Oy:llä on oikeus periä hinnaston mukainen maksu keskeytetyn palvelun uudelleen kytkemisestä.

Palveluverkot Oy ei sulje liittymää maksun laiminlyönnin johdosta, jos

- Erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 100 euroa tai erääntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin Palveluverkot Oy voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen käyttöä tai estää niiden käytön,
- 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
- 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 Palveluverkot Oy:n velvollisuudesta.

Palveluverkot Oy:llä on oikeus rajoittaa tai keskeyttää asiakkaan palvelun käyttö, jos asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on muuten todennut hänet maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta kohtuullista vakuutta taikka asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata sopimusehtoja.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista tai palvelun sulkemista Palveluverkot Oy:n palveluvalikoiman ja/tai hinnaston mukaisesti.

## 8. Huolto, korjaukset ja muutokset

Palvelun mahdolliset häiriöt ja viat korjataan Palveluverkot Oy:n normaalina työaikana mahdollisimman nopeasti. Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä.

Palveluverkot Oy:llä on oikeus tehdä tai teettää tietoverkossaan asennus-, huolto- ja muutostöitä. Palveluverkot Oy ei ole vastuussa, jos kyseisten töiden vuoksi asiakkaan liittymän / palvelun käytön edellyttämistä välineistä tai tietojärjestelmää on säädettävä, muulla tavalla mukautettava, tai ne eivät enää riitä palvelun toteuttamiseen taikka käyttämiseen tai asiakkaan käytön edellyttämässä välineissä tai tietojärjestelmässä ilmenee muita seurauksia.

Jos liittymän käyttö on edellä mainittujen korjaus- ja huoltotöiden takia ollut keskeytettynä vähintään 96 tuntia kalenterikuukauden aikana, Palveluverkot Oy hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän kiinteän kuukausimaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvelvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä. Palveluverkot Oy:n on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 96 tunnin kuluessa.

Jos asiakas ilmoittaa Palveluverkot Oy:lle palvelun tai Palveluverkot Oy:n tietoliikenneverkon viasta, joka myöhemmin ilmenee aiheutuneen

asiakkaan omista välineistä tai tietojärjestelmästä, on asiakas korvausvelvollinen Palveluverkot Oy:lle aiheutuneista kuluista palveluhinnaston mukaisesti.

## 9. Vastuu virheistä ja vahingonkorvausvastuu

### 9.1 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.

### 9.2 Palveluverkot Oy:n vastuu

Palveluverkot Oy vastaa vain virheistä, jotka johtuvat Palveluverkot Oy:n tuottamuksellisesta sopimuksen rikkomisesta. Palveluverkot Oy ensisijaisesti korjaa virheet ja mikäli se ei ole vaikeuksitta mahdollista tai aiheuttaa kohtuuttomia kustannuksia taikka kohtuutonta haittaa, Palveluverkot Oy vastaa asiakkaalle virheen takia aiheutuneista välittömistä vahingoista. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukaisen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa. Palveluverkot Oy:llä on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Palveluverkot Oy:n vastuu rajoittuu kuitenkin aina enintään yhden kuukauden kyseisen palvelun kiinteitä kuukausimaksuja vastaavaan summaan. Jos vain palvelun osa on Palveluverkot Oy:n tuottamuksen takia virheellinen, korvausvastuu rajoittuu kyseisen palvelun kolmen kuukauden maksuja vastaavaan määrään.

Palveluverkot Oy korvaa asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Palveluverkot Oy ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneet tulot, viestin katoamiset, myöhästymisestä, muuttumisesta tai estymisestä johtuneet vahingot, eikä maksa muita korvauksia, ellei vahinko johdu Palveluverkot Oy:n huolimattomuudesta sopimuksen täyttämisesä. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta.

Mikäli Palveluverkot Oy ei kykene toimittamaan asiakkaan ostamaa liittymänopeutta johtuen teknisistä rajoituksista, asiakkaalla on oikeus vaihtaa liittymänopeutta. Mikäli liittymää ei kyetä lainkaan toteuttamaan johtuen Palveluverkot Oy:n verkosta tai laitteista, on Palveluverkot Oy:llä velvollisuus purkaa sopimus ja hyvittää asiakkaan liittymästä jo toimittajalle maksamat laskut.

### 9.3 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 asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä määritellään viestintämarkkina-alueilla. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

### 9.4 Virhe muissa palveluissa tai laitteissa

Laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan. Palveluverkot Oy:llä / palveluntuottajalla on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. Palveluverkot Oy:n / palveluntuottajan myymät laitteet korjataan mahdollisten takuuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

### 9.5 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä Palveluverkot Oy:lle 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 virheeseen tai viivästyksen myös myöhemmin, jos Palveluverkot Oy on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti, tai viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

### 9.6 Palveluverkot Oy ei vastaa

Palveluverkot Oy ei vastaa välittömistä eikä välillisistä vahingoista tai haitoista, jotka johtuvat muun muassa

- siitä, että palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeita tai tavoitteita,
- palvelusta, Internetistä tai jostain muusta tieto- tai televerkosta tulevasta asiakkaan tai kolmannen tahon tietojärjestelmään kohdistuvasta häirinnästä, luvattomasta käytöstä, luvattoman käytön yrityksistä tai muusta vastaavasta seikasta,
- mahdollisista kustannuksista ja korvauksista, jotka johtuvat asiakkaan tai muun käyttäjän huolimattomuudesta, laiminlyönnistä tai sopimusrikkomuksesta taikka siitä, että asiakas ei ole täyttänyt sopimusta,
- lain, asetuksen, kansainvälisen tai kansallisen sopimuksen rikkomisesta asiakkaan palvelun käytön yhteydessä,
- informaation muuttumisesta, katoamisesta tai viivästyisestä palvelun käytön yhteydessä,
- katkoksista tai häiriöistä tietoliikenneverkon toiminnassa,
- lakien, asetusten, viranomaisten määräysten, ohjeiden tai lausuntojen taikka alan keskeisten järjestöjen suositusten edellyttämistä toimenpiteistä,
- ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaisena esteenä pidetään sotaa, pakko-ottoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, tuonti- ja vientikieltoa, vientilisenssien epäämistä, työselkkausta, lainsäännöksiä ja viranomaismääräyksiä, luonnonilmiöitä, ukonilmaa, myrskyä, tulta, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli tms. vahinkoa, tulvaa ja vesivahinkoa, sähköverkosta tulevaa ylijännitettä, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, sellaista kolmannesta osapuolesta johtuvaa seikkaa, joka on osapuolista riippumaton, tai muuta syytä, jota osapuoli ei ole sopimusta tehdessään voinut ottaa huomioon eikä voi estää tai voittaa sen vaikutusta. Edellä olevaa noudatetaan myös silloin, kun este kohtaa

Palveluverkot Oy:n alihankkijaa. Esteestä ja sen päättymisestä on ilmoitettava toiselle osapuolelle viipymättä,

- asiakkaan huoneiston sekä taloyhtiön teknisesti riittämättömän tai puutteellisen talokaapeloinnin aiheuttamista esteistä tai haitoista liittymän toimittamiseen.
- muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole Palveluverkot Oy:n alihankkijasta tai Palveluverkot Oy ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

### 9.7 Asiakkaan vastuu

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.

Jos asiakas käyttää tai sallii palvelua tai liittymää käytettävän lain tai hyvän tavan vastaisesti ja se vahingoittaa toimittajaa tai tämän hyvää mainetta, asiakas vastaa Palveluverkot Oy:lle aiheutuneesta vahingosta.

Asiakas vastaa Palveluverkot Oy:lle, Palveluverkot Oy:n / palveluntuottajan käyttämille laitteille ja ohjelmistoille, tietoliikenneverkolle ja sen muille käyttäjille aiheuttamista vahingoista.

Asiakkaan on korvattava Palveluverkot Oy:lle / palveluntuottajalle ne kustannukset, jotka tämä mahdollisesti joutuu korvaamaan kolmannelle osapuolelle asiakkaan toimenpiteiden tai asiakkaan laitteiston vikojen, häiriöiden tai asiakkaan laitteiston ja toimittajan verkon yhteensopimattomuuden vuoksi.

Jos kolmas osapuoli käynnistää Palveluverkot Oy:tä vastaan oikeudenkäynnin tai ryhtyy muihin toimiin Palveluverkot Oy:tä vastaan asiakkaan toiminnan takia, asiakas vastaa tästä Palveluverkot Oy:lle aiheutuvista kustannuksista.

Jos Palveluverkot Oy joutuu asiakkaasta johtuvasta syystä vahingonkorvausvelvolliseksi kolmanteen nähden, on asiakas velvollinen korvaamaan aiheutuneen vahingon Palveluverkot Oy:lle.

## 10. Maksut

### 10.1 Hinnasto ja perittävät maksut

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

Palveluverkot Oy 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.

Palveluverkot Oy 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.

1. Palveluverkot Oy:llä 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 Palveluverkot Oy:n velvollisuudesta sulkea palvelu.

Lisätietoja on saatavilla Palveluverkot Oy:n verkkosivuilta. Palveluverkot Oy:llä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti (ks. kohta 12).

### 10.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Palveluverkot Oy:llä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai Palveluverkot Oy:n velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. Palveluverkot Oy:llä 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.

### 10.3 Laskutus

Lasku on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää, ja riidaton osa on maksettava eräpäivään mennessä. Viivästyneestä maksusta Palveluverkot Oy:llä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi Palveluverkot Oy:llä 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 perintäteitse.

Palveluverkot Oy voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta Palveluverkot Oy voi periä maksun. Palveluverkot Oy lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Palveluverkot Oy:lle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksutavat ja niiden kustannukset ilmoitetaan hinnastossa.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen, tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos

asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, Palveluverkot Oy:llä on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

---

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

## 11. Sopimuksen päättymisen

### 11.1 Irtisanominen

#### 10.1.1 Irtisanomisaika

Sopimus on voimassa toistaiseksi. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus on irtisanottava kirjallisesti ja se päättyy yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomispäivästä. Palveluverkot Oy lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Kohdan 10.1.1 irtisanomisaikaa noudatetaan, ellei Palveluverkot Oy:n tarjouskampanjoista muuta johdu (tarjouskampanjaan sisältyy määräaikainen sopimus).

#### 10.1.2 Irtisanominen välittömän vaikutuksen

Palveluverkot Oy:llä on oikeus irtisanoa sopimus päättyväksi välittömästi, jos sopimuksen jatkamisella aiheutettaisiin kohtuutonta haittaa Palveluverkot Oy:lle tai jos palvelun tuottaminen aiheuttaa Palveluverkot Oy:lle kohtuuttomia kustannuksia.

#### 10.1.3 Etukäteismaksujen palautus

Jos Palveluverkot Oy irtisanoa sopimuksen, saamatta jääneestä palvelusta etukäteen maksettu hinta, palautetaan rahana ilman korkoa tai käytetään mahdollisesta sopimuksen ehtojen rikkomisesta syntyneen asiakkaan maksuvelvoitteen kattamiseen.

### 11.2 Sopimuksen purkamisen

#### 10.2.1 Palveluverkot Oy:n oikeus purkaa sopimus

Palveluverkot Oy:llä on oikeus purkaa sopimus päättyvään välittömästi, jos

- liittymän / palvelun käyttö on ollut maksun laiminlyönnin vuoksi keskeytettyä yli 14 vuorokautta,
- viranomaisen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinyt televiestintää,
- jos palvelun tarjoamista edellyttävä asiakkaan liittymä suljetaan, tai
- asiakas on olennaisesti rikkonut sopimusehtoja, eikä ole huomautuksesta huolimatta korjannut menettelyään.

Olennaisena sopimusrikkomuksena pidetään, jos asiakas

- muistutuksesta huolimatta ei täytä sopimusvelvoitteitaan,
- on määrätty liiketoimintakieltoon, asetettu konkurssiin, selvitystilaan tai todettu muutoin maksukyvyttömäksi,
- on menettänyt tai jättänyt hankkimatta palvelussa tarvittavat viranomaisen tai muut luvat,
- häiritsee muuta tietoliikennettä tai muita käyttäjiä esimerkiksi lähettämällä roskapostia,
- käyttää tai sallii käytettävän palvelua lain tai hyvän tavan vastaisesti, tai välittää kolmannen osapuolen liikennettä.

#### 10.2.2 Asiakkaan oikeus purkaa sopimus

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus Palveluverkot Oy:n viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkamisen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästyks tai virhe kohdistuu.

#### 10.2.3 Palveluverkot Oy:n ja asiakkaan oikeus purkaa sopimus

Palveluverkot Oy ja asiakas 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.

### 11.3 Palvelun tuottamisen lopettaminen

Palveluverkot Oy:llä on oikeus lopettaa toistaiseksi voimassa olevan palvelun tai palvelun ominaisuuden tuottaminen. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus päättyvään heti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen. Jos kyseessä on olennainen muutos, Palveluverkot Oy irtisanoa sopimuksen ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen kuitenkin vähintään kuukautta (1) ennen. Kohtuullinen aika arvioidaan palvelukohtaisesti.

### 11.4 Julkiset IP -osoitteet sopimuksen päättyessä

Asiakkaan oikeus käyttää Palveluverkot Oy:n asiakkaalle antamia julkisia IP – osoitteita päättyy välittömästi sopimuksen päättyttyä. Palveluverkot Oy ei vastaa osoitemuutoksista asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

### 11.5 Sähköpostit ja kotisivu sopimuksen päättyessä

Asiakkaan oikeus käyttää Palveluverkot Oy:n tietojärjestelmiin tallennettuja, asiakkaan käytössä olevia tietoja, kuten sähköpostit, kotisivut sekä muut Palveluverkot Oy:n palvelimille tallennetut asiakkaan tiedostot, päättyy välittömästi sopimuksen päättyttyä. Asiakas vastaa itse tietojensa siirtämisestä omiin tietojärjestelmiinsä ennen sopimuksen päättymistä. Palveluverkot Oy ei vastaa sähköpostitilaattikoon saapuvien sähköpostien säilytyksestä sopimuksen päättyttyä.

Mikäli asiakas ei ole siirtänyt tietojensa pois Palveluverkot Oy:n palvelimilta ennen sopimuksen päättymistä, Palveluverkot Oy ei vastaa vahingoista, jotka aiheutuvat asiakkaan tietojen katoamisesta Palveluverkot Oy:n tietojärjestelmistä.

### 11.6 Sopimuksen siirtäminen

Liittyjällä on oikeus siirtää tämä sopimus kolmannelle osapuolelle edellyttäen, että liittymissopimukseen liittyvät maksut on suoritettu tai uusi omistaja ottaa niistä vastattavakseen. Liittymismaksuja ei palauteta.

## 12. Sopimusehtojen ja hinnan muutokset

Palveluverkot Oy:llä on oikeus tarvittaessa muuttaa näitä ehtoja ja liittymän / palvelun sisältöä sekä näistä perittäviä maksuja.

Palveluverkot Oy:llä on oikeus muuttaa palvelua koskevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiön tai liiketoimintajärjestelyistä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai –rakenteen muuttumisesta,



- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- Palveluverkot Oy:n 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 järjestelmämuutoksista,
- merkityksellisestä, ennakoinnattomasta 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.

Palveluverkot Oy saa tehdä vähäisiä muutoksia ilmoittamatta niistä. Palveluverkot Oy:n on ilmoitettava olennaisista muutoksista asiakkaalle yksi (1) kuukausi ennen muutosten voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Palveluverkot Oy:llä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaalla on oikeus kahden viikon ajan sopimusehtojen muutoksesta tiedon saatuaan irtisanoa sopimus päättymään välittömästi. Palveluverkot Oy ei vastaa muutoksista asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

## 13. Palveluverkot Oy:n ilmoitukset asiakkaalle

### 13.1 Ilmoittamistavat

Palveluverkot Oy:n ilmoitukset asiakkaalle voidaan toimittaa perille joko postitse, faksilla, www-sivujen välityksellä tai sähköpostitse. Sähköpostitse ja www-sivujen välityksellä toimitetun viestin katsotaan tulleen perille sillä hetkellä, kun viestin vastaanottajan tässä sopimuksessa tarkoitetussa palvelussa käyttämä laite on ottanut vastaan sanotussa järjestelmässä olevaan sähköpostiosoitteeseen tai www-sivuosoitteeseen toisen osapuolen lähettämän viestin.

### 13.2 Muutokset yhteystiedoissa

Asiakkaan nimen, katu-, posti- ja sähköpostiosoitteen ja asiakasta mahdollisesti edustavan yhteyshenkilön ajantasaisten tietojen on oltava aina toimittajan tiedossa. Asiakkaan on ilmoitettava muutoksista Palveluverkot Oy:lle / palveluntuottajalle.

## 14. Erimielisyydet

Asiakkaalla on oikeus nostaa kante Palveluverkot Oy:tä vastaan joko oman kotipaikkansa tai Palveluverkot Oy:n kotipaikan käräjäoikeudessa. Palveluverkot Oy:n tulee nostaa kante asiakasta vastaan asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

## 15. Voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 26.6.2014 alkaen toistaiseksi.