

Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry on neuvotellut nämä sopimusehdot kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa.

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä ehtoihin ja käyttöohjeisiin. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla Tervolan Palveluverkot Oy:ltä (jäljempänä toimittajalta), sen Asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta.

Tässä kansilehdessä kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia Asiakkaan ja palvelun käyttäjän kannalta. Sopimussuhteessa noudetaan aina varsinaisia sopimusehtoja eikä tällä kansilehdellä ole oikeudellista sitovuutta.

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 tai palvelusi älykortti ja laitteesi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana), jos se on teknisesti mahdollista. Vaihda älykortin ja päätelaitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka et käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Vaihda tunniste heti myös, jos ulkopuolinen saa tietää sen. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärin-käytöksestä.

Päätelaitteeseen kuten matkapuhelimeen tai tablettiin voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia, kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä taustalla ilman että aktiivisesti käyttäisit palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakkaana vastaat näistä aiheutuneista kustannuksista. Voit estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät.

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 Toimittajalta.

Toimitusaika, viiveet ja katkokset

Tarkasta sopimuksesta tai tilausvahvistuksesta, milloin liittymä ja palvelut toimitetaan. Huomioi, että viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisikaan 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 sopimusehdoista, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä Toimittajalla 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 Toimittajan Asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

A-OSA YLEISET SOPIMUSEHDOT

1 MÄÄRITELMÄT

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Sopimuksella Asiakkaan ja Tervolan Palveluverkot Oy:n tekemää sopimusta liittymän toimittamisesta tai Palvelusta.

Toimittajalla tarkoitetaan Tervolan Palveluverkot Oy:tä.

Asiakkaalla henkilöä tai yritystä taikka yhteisöä, joka tekee tai on tehnyt Toimittajan kanssa sopimuksen liittymän toimittamisesta ja palvelun käytöstä.

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

Liittymäsopimus on Asiakkaan ja Toimittajan välinen sopimus valokuituliittymän toimittamisesta, jotta kohteena oleva kiinteistö, rakennus, huoneisto tai vastaava kohde voidaan liittää Toimittajan viestintäverkkoon.

Kohteen alue on sisäverkko ja tontti, jossa Liittymäsopimuksen kohde sijaitsee.

Kohteen liittämisellä tarvittavien johtojen ja/tai laitteiden asentamista, rakentamista tai vastaavaa tarvittavaa toimenpidettä kohteeseen, millä mahdollistetaan Toimitus.

Liittymällä tarkoitetaan liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa Asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepääte laite kytetään Toimittajan viestintäverkkoon, jotta Asiakas pääsee käyttämään Palvelua.

Toimituksella liittymän ja Palvelun toimitusta.

Palvelulla viestintäpalvelua tai muuta palvelua.

Palvelusopimus on Asiakkaan ja Toimittajan välinen sopimus Viestintäpalvelun tai muun palvelun toimittamisesta.

Viestintäpalvelulla internetyhteyspalvelua tai muuta Toimittajan valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka muodostuu kokonaan tai pääosin viestien siirtämisestä Toimittajan käyttämässä viestintäverkossa.

Muulla palvelulla sellaista Toimittajan valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka ei ole viestintäpalvelu. Muita kuin viestintäpalveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelinsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

2 SOVELTAMISALA JA PÄTEVYYSJÄRJESTYS

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Toimittajan tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön Asiakkaalle tarjoamiin Sopimuksiin ja Palveluihin. Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita.

Sopimusasiakirjat muodostavat yhdessä sopimuskokonaisuuden. Jos liittymä- tai palvelusopimuksen ja muiden sopimusehtojen sisällöt ovat keskenään ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa pätevyysjärjestyksessä: 1. asiakaskohtainen sopimus ja sen liitteet (kuten tuote- tai palvelukuvaukset taikka kampanjaehdot), 2. liittymän tai palvelun erityisehdot, 3. hinnasto ja 4. nämä yleiset sopimusehdot. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

3 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

3.1 Sopimus

Liittymää ja Palvelua koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Toimittajan tulee neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä lähettää Asiakkaalle sopimuksen vahvistusilmoitus (tilausvahvistus) tämän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovittuun osoitteeseen.

Liittymää tai Palvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausta koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin sopimus tulee voimaan ja se sisältää Sopimuksen yksilölliset ehdot, nämä ehdot, hinnastot ja selvityksen Asiakkaan huomautusajasta. Muuta palvelua koskeva sopimus syntyy, kun Toimittaja on hyväksynyt Asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun tai ilmoittamalla hyväksyneensä Asiakkaan tilauksen.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa Toimittajan tilausvahvistuksen vastaanottamisesta ilmoittamalla siitä Toimittajalle kirjallisesti. Vahvistus katsotaan vastaanotetuksi seitsemän (7) vuorokauden kuluessa sen lähettämisestä, jos se on lähetetty postitse, ja heti, jos se on lähetetty sähköpostin välityksellä, ellei muuta näytetä. Jos Asiakas on peruuttanut sopimuksen saanut hyväkseen suorituksen, Asiakkaan on maksettava saamastaan hyödystään kohtuullinen korvaus ja hinnaston mukaiset veloitukset Toimittajalle. Korvaus ja hinta määräytyvät vahvistusilmoituksen mukaisin sopimusehdoin, jollei muuta näytetä sovitun.

Toimittajalla on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa Asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin Toimittaja voi asettaa takarajan,

johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

3.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Toimittajalla on oikeus olla hyväksymättä Asiakkaan tilausta.

3.3 Sopimuksen kesto

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei erikseen toisin sovita. Asiakas ja Toimittaja voivat tehdä enintään kahden (2) vuoden määräaikaisen Sopimuksen. Määräaikainen Sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana, ellei erikseen toisin sovita. Toimittaja ei saa jatkaa määräaikaista Sopimusta uudella määräaikaisella sopimuksella ilman Asiakkaan kanssa tehtyä uutta kirjallista sopimusta.

3.4 Ennakkomaksu ja vakuus

Toimittajalla 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.

Toimittaja ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Toimittajalla 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 näiden edellytysten täyttymisestä.

4 YLLÄPITO JA HUOLTO

4.1 Toimittajan vastuu

Toimittaja vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan palveluista. Toimittaja huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu Palvelu on Asiakkaan käytettävissä. Toimittajalla on oikeus ja velvollisuus teettää viestintäverkkossaan asennus-, huolto- ja muutostöitä.

Liittymässä ja Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoja ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä.

Toimittaja huolehtii vikatapauksen korjaamisesta pääsääntöisesti arkisin työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan vikailmoitusnumerossa,

joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Asiakkaan tulee tarpeelliseksi katsomillaan keinoilla varautua edellä mainittuihin tilanteisiin. Huoltokatkot ovat nähtävissä Toimittajan Internet-sivuilla.

Toimittajalla oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan.

4.2 Asiakkaan vastuu

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Toimittajan suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa Palvelua tai Liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja telepäätelaitteista ja muista laitteistaan, ellei erikseen toisin sovita.

Jos Asiakas ilmoittaa Toimittajalle Liittymän tai Palvelun viasta, virheestä tai viivästymisestä, joka myöhemmin ilmenee aiheutuneen Asiakkaan omista välineistä, tietojärjestelmästä tai toiminnasta, Asiakas on korvausvelvollinen Toimittajalle aiheutuneista kuluista hinnaston mukaisesti.

Jos asennus-, huolto- tai muiden töiden vuoksi Liittymän tai Palvelun käyttö edellyttää, että välineitä tai tietojärjestelmiä on säädettävä, muulla tavoin muutettava tai uusittava, Asiakas on velvollinen hyväksymään muutoksen tai uusimisen ja siitä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset.

Asiakkaan vastuulla huolehtia Toimittajalle esteettömästä pääsystä tiloihin asennus-, huolto- ja muutostöiden ajaksi sekä huolehdittava tarvittava sähkö Sopimusta ja sen noudattamista varten.

4.3 Käytön rajoittaminen ja sulkeminen

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

Toimittaja saa tilapäisesti ilman Asiakkaan suostumusta keskeyttää Liittymän taikka Palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien kunnossapito, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt, palvelunestohyökkäyksen torjunta ja yleinen tietoliikenteen turvaaminen sekä Asiakkaan vastuulla olevasta Liittymän tai Palvelun käytöstä, ohjelmistosta tai laitteista aiheutuva haitta tai häiriö verkolle, sen käytölle, muille käyttäjille tai Toimittajalle.

Toimittaja pyrkii tekemään keskeytyksen mahdollisimman vähän Asiakasta haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa Asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen, jos se on mahdollista.

Toimittajalla on oikeus rajoittaa Asiakkaan Palvelua myös tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tietoyhteiskuntakaareissa säädettyllä tai tähän rinnastettavalla muulla laissa säädettyllä tavalla taikka viestintäpalvelun tietoyhteiskuntakaareissa säädettyjen laatuvaatimusten täyttämiseksi.

Toimittajalla on oikeus sulkea Palvelu tai rajoittaa Palvelun käyttöä, jos Asiakas ei ole maksanut Palvelusta aiheutunutta erääntynyttä maksua. Sulkemis- tai rajoitusoikeutta ei kuitenkaan ole, jos:

- erääntynyt maksu on alle 50 euroa;
- erääntynyt maksu liittyy muun palvelun kuin Viestintäpalvelun vastaanottamiseen;
- erääntynyt maksu maksetaan kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä;
- Asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta Asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä;
- Asiakas tekee huomautuksen laskusta ennen eräpäivää ja maksaa riidattoman osan laskusta määräajassa.

Toimittajalla on oikeus sulkea Viestintäpalvelu myös, jos:

- Asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomaisen on todennut hänet muutoin maksukyvyttömäksi eikä tilaaja aseta kohtuullista vakuutta;
- Asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksua koskevia sopimusehtoja; tai
- Asiakas tai Käyttäjä on asetettu syyteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häirinnästä.

Toimittajalla on velvollisuus pyynnöstä sulkea Viestintäpalvelu tai muu palvelu taikka estää sen käyttö, jos Asiakas, liittymän 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.

Lisäksi Toimittajalla on oikeus muutoin estää sellaisen Viestintäpalvelun tai muun palvelun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu Asiakkaalle maksuja.

4.4 Käyttöraja

Toimittaja tai Asiakas voi asettaa kohtuullisen euromääräisen käyttörajan liittymälle Toimittajan palveluvalikoiman mukaisesti. Käyttörajan asettamisesta ei peritä maksua. Saatuaan tiedon käyttörajan ylittymisestä, Toimittaja ilmoittaa asiasta käyttäjälle esimerkiksi tekstiviestillä ja antaa samalla ohjeet, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen Toimittaja rajoittaa liittymän käyttöä.

Toimittajalla on oikeus rajoittaa käyttöä myös, jos käyttäjä ylittää erikseen määritetyn käyttörajan. Toimittajan on ilmoitettava Asiakkaalle tai Käyttäjälle etukäteen käytön rajoittamisesta ja samalla annettava käyttäjälle ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä.

Asiakas vastaa kaikista käyttörajan ylittävistä maksuista siihen saakka, kunnes Toimittaja rajoittaa liittymän käyttöä. Asiakas voi kuitenkin vapautua vastuusta kohdan Oikeudeton käyttö mukaisesti. Käyttörajaa koskevat tarkemmat tiedot sisältyvät Toimittajan palvelukohtaisiin ehtoihin.

Jos Asiakas on antanut Palvelun toisen käyttöön, Toimittaja voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös Käyttäjälle. Toimittajalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

5 MAKSUT

5.1 Hinnasto ja perittävät maksut

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

Toimittaja päättää Palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Hinnasto on maksuton ja saatavissa Toimittajalta.

Toimittaja 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.

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

Toimittajalla on oikeus periä Palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua kalenterikuukausittain. Jos Palvelu on ollut suljettuna tai Palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna Asiakkaasta johtuvasta syystä tai Toimittajan velvollisuudesta johtuen, Asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten kuukausimaksut ja erääntyneet palvelumaksut siitä huolimatta, että Liittymä on ollut suljettuna tai Palvelun käyttö on

muutoin ollut rajoitettuna tai Palvelua ei ole toimitettu Asiakkaasta johtuvasta syystä.

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

5.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta Palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Toimittajalla on oikeus periä maksu Palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut Asiakkaasta tai Asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai Toimittajan velvollisuudesta keskeyttää Palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai Palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä voidaan periä erillinen maksu. Toimittajalla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun Liittymää tai Palvelua ei ole toimitettu Asiakkaasta johtuvasta syystä.

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

5.3 Laskutus ja huomautukset

Toimittaja lähettää laskun Asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta Toimittajalla on oikeus periä viivästyskorkoa kulloinkin voimassaolevan korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi Toimittajalla on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos Asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja Palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut suoritetusta palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos Toimittaja käyttää oikeuttaan purkaa sopimus Asiakkaasta johtuvasta syystä, Toimittajalla on oikeus periä Asiakkaalta kohtuullinen korvaus Toimittajalle 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. Toimittaja voi myöntää Asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta Toimittaja 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, Toimittajalla on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada laskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti. Liittymän ja Palvelun maksutavat ja niistä aiheutuvat hintaerot ilmenevät kulloinkin voimassa olevasta hinnastosta.

6 VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

6.1 Viivästys ja vakiokorvaus

Toimitus on viivästynyt, jos Liittymää tai Palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana eikä tämä johdu Asiakkaasta tai hänen vastuullaan olevasta seikasta.

Viivästytilanteessa Asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaarissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiokorvaukseen, joka on vähintään kaksikymmentä (20) euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään satakuusikymmentä (160) euroa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos Toimittaja tai Toimittajan 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 kuin vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

6.2 Virhe ja sen oikaisu

Virhe

Toimituksessa 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.

Toimitus on virheellinen, jos:

- Toimitus ei laadultaan vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia;
- Toimitus on yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä; taikka
- Toimitus ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä Asiakkaalla yleensä on vastaavan toimituksen yhteydessä aihetta olettaa.

Virheenä ei pidetä:

- sellaisia puutteita toimituksessa, jotka johtuvat Asiakkaan tai muun henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka Asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta,
- sellaista keskeytystä, joka on satunnainen ja lyhytkestoinen tai välttämätön rakennus- tai kunnossapitotyön vuoksi

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia Toimittajalta virheen oikaisua tai uutta suoritusta ilman, että siitä aiheutuu Asiakkaalle kustannuksia. Toimittaja ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukaisen suorituksen arvo, jos se olisi sopimuksen mukainen.

Toimittajalla 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.

Toimittaja ei saa vedota siihen, ettei se ole saanut tilaisuutta oikaisuun, jos Asiakas on korjauttanut virheen, eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että Asiakas olisi jäänyt odottamaan Toimittajan oikaisua.

6.3 Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa Asiakkaan tekemästä virheilmoituksesta.

Jos Liittymän tai Palvelun toimitus on keskeytynyt virheen vuoksi, Asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaarissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiohyvitykseen, joka on vähintään kaksikymmentä (20) euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään satakuusikymmentä (160) euroa. Jos Asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella. Oikeutta vakiohyvitykseen ei ole, jos Toimittaja 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.

6.4 Viivästystä ja virhettä koskeva ilmoitusvelvollisuus

Vedotakseen Toimituksen viivästykseen tai virheeseen Asiakkaan on ilmoitettava siitä Toimittajalle kohtuullisessa ajassa viivästykseen tai virheen havaitsemisesta taikka siitä, kun se olisi pitänyt havaita.

Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos Toimittaja on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti, tai jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

6.5 Vahingonkorvausvelvollisuus

Toimittaja korvaa Asiakkaalle Palvelun viivästymisestä, keskeytymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Toimittaja vastaa toimituksen viivästyksestä taikka keskeytyksestä tai muusta Palvelun virheestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta vain, jos vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta Toimittajan puolella. Välillisenä vahingona pidetään: 1) ansion menetystä, joka Asiakkaalle aiheutuu viivästykseen, keskeytykseen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi; 2) vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta; 3) Viestintäpalvelun käyttöhyödyn olennaista menetystä, josta ei aiheudu suoranaista taloudellista vahinkoa, sekä siihen rinnastettavaa olennaista haittaa.

Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Jos Asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, oikeus vahingonkorvaukseen on vain siltä osin kuin vahinko ylittää maksetun vakiokorvauksen määrän.

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.

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

6.6 Oikeus pidätyä maksusta

Asiakas on velvollinen maksamaan Sopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun Liittymä tai Palvelu on käytettävissä taikka Toimitus on muutoin tehty. Palvelun kytkemisen jälkeen Asiakkaalla on oikeus pidätyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästykseen perustuvan vakiokorvauksen ja vahingonkorvauksen vakuudeksi.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidätyä maksusta taikka saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen johdosta, on tämä oikeus myös sitä teleyritystä kohtaan, joka on laskuttanut Asiakkaalta kulutushyödykkeen. Toimittaja ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan kuluttajalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

7 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

7.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

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

Toimittajalla on oikeus muuttaa Liittymää tai Palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja, Liittymän tai 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 muuttumisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- Toimittajan Liittymän tai Palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta,
- Liittymän, Palveluiden, 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 muun palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

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

Toimittajalla on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen liittymä- ja 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.

Toimittajalla on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, Liittymiin, 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.

Lisäksi Toimittajalla on muun kuin Viestintäpalvelun osalta oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja Asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Toimittajan on ilmoitettava Asiakkaalle sopimusehtojen muutoksesta, niiden sisällöstä ja muutoksen perusteesta viimeistään yhtä (1) kalenterikuukautta ennen kuin muutetut ehdot tulevat voimaan. Toimittajan on ilmoitettava Asiakkaalle samanaikaisesti tämän oikeudesta irtisanoa sopimuksensa heti päättyväksi, jos Asiakas ei hyväksy muutettuja sopimusehtoja.

7.2 Irtisanomisoikeus muutostilanteessa

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi muutoksen kohteena olevan Liittymän tai Palvelun osalta. Liittymään tai Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta alkaen, jos Asiakas ei irtisanoa sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Toimittajalla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan.

Asiakkaalla ei ole edellisessä kappaleessa tarkoitettua toistaiseksi voimassa olevaa tai määräaikaista sopimusta koskevaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on Asiakkaan eduksi tai se johtuu verolainsäädännön muutoksesta. Asiakas saa kuitenkin irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen tietoyhteiskuntakaaren mukaisesti.

7.3 Liittymän ja Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Toimittajalla on oikeus lopettaa määräaikaisen sopimuksen mukaisen Liittymän tai Palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevistä syystä, jota Toimittaja ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi Toimittajalle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakkaalla on tällöin oikeus päättää sopimus heti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen.

8 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

8.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Toimittaja 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 maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Toimittajalla on oikeus saada takaisin kytkeydyksen yhteydessä luovutettu Päätelaitte.

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

8.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa Sopimuksen Toimittajan viivästykseen tai virheeseen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

Toimittaja saa purkaa Sopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos:

- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin Asiakkaan pyynnöstä vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa,
- Asiakas tai Käyttäjä on tuomittu Viestintäpalvelua tai muuta palvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä,
- 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 Toimittajan vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutusta
- 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 Toimittaja voivat purkaa Sopimuksen, jos:

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa toimituksen edellytyksen puutteen vuoksi.

Toimittajan tulee purkaa Sopimus kirjallisesti. Asiakas voi purkaa Sopimuksen suullisesti tai kirjallisesti.

8.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaan on palautettava Toimittajan omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä Toimittajalle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos Asiakas on vuokrannut Toimittajalta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää irtisanomisen lisäksi, että laite on palautettu Toimittajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena Asiakkaan ennakko- tai maksamat maksut siltä osin kuin ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan eikä kyseessä ole Asiakkaan sopimusrikkomus. Toimittaja ei palauta käyttämättä jäävää. Sopimuksen päättyessä Toimittajalla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti Asiakkaalle palautettavista maksuista.

Kun liittymäsopimus irtisanotaan tai puretaan taikka se päättyy, alkuperäinen palautuskelpoinen liittymämaksu maksetaan takaisin kymmenen (10) vuoden kuluessa ilman korkoja ja indeksikorotuksia, sen suuruusena, kuin se on aikanaan maksettu. Palautettavasta liittymämaksusta vähennetään liittymän purkamisesta aiheutuneet kustannukset. Purkamisen suorittaa Toimittajan valtuuttama urakoitsija.

Sopimuksen irtisanominen tai purkaminen ei vapauta Asiakasta saatavista, jotka ovat syntyneet Sopimuksen voimassaoloaikana.

9 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

9.1 Yhteystiedot

Asiakkaan/Käyttäjän on huolehdittava siitä, että Toimittajalla on heidän ajan tasalla olevat yhteystiedot.

Liittymäsopimuksen tehnyt Asiakas ilmoittaa kirjallisesti suostumuksensa liittymän antamisesta kolmannen osapuolen käyttöön.

Toimittajan yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta Asiakkaalle/Käyttäjälle annettavasta asiakirjasta.

9.2 Ilmoitukset

Asiakkaan/Käyttäjän tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan/Käyttäjän postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen Toimittajan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettamisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä, ellei muuta näytetä.

Toimittaja lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset Asiakkaalle/Käyttäjälle tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen taikka matkaviestinliittymänumeroon. Toimittajan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen Asiakkaan/Käyttäjän tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymänumeroon lähettämistä seuraavana päivänä, ellei muuta näytetä.

Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle palvelun Käyttäjän maksulaiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle kirjallisesti hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja Asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu viimeistään kuukaudta 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 matkaviestinliittymänumeroon. Muista muutoksista Toimittaja ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

10 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

Toimittaja voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin Asiakasrekisteritietoja muun muassa Asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa Asiakasrekisterin kulloinkin voimassa olevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät Toimittajan verkkosivuilta.

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

Toimittaja 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 laitetyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot kuten yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Toimittajalla on oikeus tallentaa Asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Toimittaja käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn,

laaduntarkkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla Toimittajan verkkosivuilta tai Asiakaspalvelusta.

11 MUUT EHDOT

11.1 Viestintäverkon tietoturva

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

Toimittaja 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. Toimittaja mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta.

11.2 Oikeudeton käyttö

Oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää Asiakkaan Liittymää tai Palvelua ilman Asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut Asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa Liittymän tai Palvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Toimittaja on vastaanottanut Asiakkaan tekemän ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä mahdollisesti aiheutuvista maksuista Asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse Toimittajan tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta Toimittajan tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Toimittajalla on velvollisuus sulkea Liittymä tai Palvelu taikka estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Toimittaja 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.

11.3 Immateriaalioikeudet

Toimittajan palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Toimittajalle tai kolmannelle taholle. Toimittaja myöntää Asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassa-oloajaksi 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 Toimittajan tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen. Käyttöoikeuden päättyessä Toimittaja voi pyytää Asiakasta palauttamaan tai hävittämään tämän muun aineiston ohjekirjat, muut Asiakirjat tai ohjelmistot.

11.4 Vikailmoitukset

Toimittaja vastaanottaa vikailmoituksia Asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja Asiakaspalvelusta.

11.5 Sopimuksen ja saatavan siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää Sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Toimittajan kirjallista etukäteistä suostumusta. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus siirtää Sopimus pyynnöstä kolmannelle osapuolelle edellyttäen, että siirronsaaja kirjallisesti sitoutuu Asiakkaan velvoitteisiin, Toimittaja on saanut selvityksen siirrosta ja saataviensa maksamisesta, siirronsaaja muuten täyttää näissä sopimusehdoissa Asiakkaalle asetettavat edellytykset, ja kaikki aikaisempaan omistukseen liittyvät maksut on suoritettu.

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

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

11.6 Ylivoimainen este

Toimittaja ei vastaa sopimus- tai korvausvelvoitteestaan siltä osin kuin Sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Toimittaja 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, työselkkäus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäädännös 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, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet

huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin Asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

Asiakas ei vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä 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.

11.7 Sovellettava laki ja erimielisyydet

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne Toimittajaa vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä Toimittajalla on kotipaikka tai missä Toimittajan hallinto pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaaressa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

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

12 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 1.7.2015 alkaen toistaiseksi. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa toimittajalta maksutta.

B-OSA LIITTYMÄSOPIMUSEHDOT

13 LIITTYMÄN TOIMITUS

13.1 Toimitus ja -paikka

Toimittaja tai sen sopijakumppani toimittaa Liittymän sovittuun kohteeseen sellaisena kuin Sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Liittymä voi olla aktiiviliittymä, passiiviliittymä tai kuituvaraus. Liittymän kaapeleiden ja/tai muiden laitteiden sijainti sovitaan yhdessä molempien kannalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla

Toimittaja voi käyttää alihankkijoita Liittymän toimittamisessa ja tuottamisessa.

Liittymä toteutetaan kiinteistön tyyppiä koskevien erityisehtojen mukaisesti. Liittymä on toimitettu, kun valokuitu on tuotu Toimittajan runkoverkosta kiinteistön rajalle tai Sopimuksessa sovittuun pisteeseen Kiinteistön alueella, mikäli kiinteistön alueella oleva infra sen mahdollistaa. Lisäksi Aktiivi- ja Passiiviliittymän osalta edellytetään, että Asiakas huolehtii valokuidun viemisestä rakennuksen seinän välittömään läheisyyteen ja tekee läpiviennin sisärasista tulevan valokuidun saamiseksi sovittuun pisteeseen rakennuksen seinustalle. Liittymä on toimitettu, kun Toimittaja voi hitsata ulkorasiassa olevan valokuidun sisärasista tulevaan valokuituun ja Toimittaja on omalta osaltaan tehnyt liittymän käyttöönottoiseksi muut tarpeelliset toimenpiteet.

Kuitujen päättäminen ulkopääteeseen, mediamuunnin, ulkopääterasiasia ja ulkopääterasiasian asennus rakennukseen ulkoseinään sisältyvät Aktiivi- ja Passiiviliittymän toimitukseen. Huom! Kuituvaraukseen ei sisälly kuitujen päättämistä ulkopääterasiasiaan, mediamuunninta, ulkopääterasiasiaa tai ulkopääterasiasian asennusta rakennukseen ulkoseinään. Toimituksiin ei kuulu muita telepäätelaitteita, ohjelmistoja eikä sisäjohtoverkkoa, ellei Sopimuksessa erikseen toisin mainita. Mahdollisiin laite- tai ohjelmistotoimituksiin ei kuulu säännöllistä huoltoa tai ylläpitoa. Ohjelmistoihin luovutetaan vain käyttöoikeus.

Kohteen liittämisen Toimittajan viestintäverkkoon edellytetään lisäksi, että kohteen sisäverkko laitteineen ja olosuhteineen on sellaisessa kunnossa, että se on asianmukaisesti liitettävissä Toimittajan viestintäverkkoon. Toimittajalla ei ole vastuuta sisäverkon tai muiden Asiakkaan omistuksessa tai vastuulla olevien laitteistojen ja tarvikkeiden toiminnasta tai huollosta. Toimittaja ja Asiakas voivat erikseen ja erillistä korvausta vastaan sopia sisäverkon ja Asiakkaan vastuulla olevien laitteiden saattamisesta viestintäverkkoon liittymisen kannalta asianmukaiseen kuntoon.

Asiakas järjestää Toimittajalle korvauksetta esteettömän pääsyn kytkentätöiden edellyttämiin tiloihin ja huoneistoihin tai muihin tarvittaviin paikkoihin kohteessa.

Asiakas on velvollinen saattamaan kohteen sisäverkon sekä muut Asiakkaan vastuulla olevat laitteet

Sopimuksen edellyttämään toimintakuntoon ennen kohteen kytkentää.

Toimittaja vastaa asennettaville Toimitukseen tarvittavista kaivannoista ja niiden peittämisestä Kohteen alueen ulkopuolisilla alueilla, kiinteistön rajalle ja sovittuun pisteeseen asti myös kiinteistön alueella, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Toimittaja ei vastaa kiinteistöllä asennuksesta mahdollisesti aiheutuvista vahingoista istutuksille, pihateille, nurmikolle tai maassa jo oleville johdoille, putkille tai muulle vastaavalle omaisuudelle.

Kiinteistön omistaja on vahinkojen välttämiseksi velvollinen merkitsemään huolellisesti kiinteistön alueella sijaitsevan muun infran, kuten vesi-, sähkö- ja muut asennukset, joista kiinteistön omistaja on itse vastuussa.

13.2 Toimitusaika

Asiakas ja Toimittaja sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan Sopimusta tehtäessä. Toimittaja toimittaa liittymän viimeistään sovittuna toimitusajana parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin osapuolet ovat sopineet.

Liittymän toimitusaika riippuu liittymän sijainnista ja rakennusaikataulusta. Eri alueilla on eri rakennusaikataulut. Toimitusaika on kokonaisuuden tai osakokonaisuuden valmistumiselle määritelty aika. Liittymän toimituspäivämäärä ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutumispäivämäärän varmistuttua.

Sopijapuolet sopivat yhdessä arvioidusta kytkentä-ajankohdasta. Jos arvioitu kytkentäajankohta muuttuu, tulee Toimittajan ilmoittaa siitä Asiakkaalle ja arvioitu uusi toimitusaika.

Jos Kohteen kytkeminen viivästyy Asiakkaan vastuulla olevasta syystä, alkaa Asiakkaan maksuvelvollisuus sovituista alkuperäisestä kytkentäajankohdasta.

Jos Toimittajan tai Asiakkaan tietoon tulee ennen liittämistä kolmanteen tahoon liittyvä seikka, joka estää liittämisen sovittuna ajankohtana, tästä on ilmoitettava viipymättä toiselle sopijapuolelle liittämisaikakohdan yhdessä tehtävää tarkistamista varten. Tällaiset seikat voivat koskea muun muassa sitä, ettei maanomistaja tai viranomainen myönnä johdon tai muun tarpeellisen laitteen rakentamisessa tarpeellista maankäyttöä tai johdon tai rakennelman sijoittamista koskevaa lupaa. Mikäli esimerkiksi puuttuvat luvat estävät rakentamisen tai kohteen liittämisen ja lupien puuttuminen on johtunut Asiakkaasta, on Toimittajalla oikeus olla rakentamatta tai liittämättä kohdetta. Tällöin Asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle aiheutuneet kustannukset. Osapuolet pyrkivät kuitenkin kaikin tavoin varmistamaan, että tarvittavat luvat ovat olemassa ennen kuin Toimittaja ryhtyy toimenpiteisiin viestintäverkon rakentamiseksi ja kohteen liittämiseksi.

13.3 Toimituksen hyväksyminen, käyttöönotto ja kytkentä

Asiakas on hyväksynyt toimituksen vastaanotetuksi Toimittajan toteamana toimituspäivänä, jos

- asiakas on ottanut liittymän käyttöön tai
- asiakas ei ole reklamoinut toimituksesta kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita.

Toimittaja 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.

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 Toimittajan verkossa kulloinkin myynnissä olevia palveluita.

Pääsääntöisesti liittymä kytketään välittömästi osaksi Toimittajan verkkoa. Tällöin käyttöönotosta ja tarvittavista määrittelyistä 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.

13.4 Kiinteistön tyyppiä koskevat erityisehdot

Kiinteistön sisäverkko ja sen toiminta on kiinteistön omistajan omaisuutta ja vastuulla, ellei muuta ole erikseen kirjallisesti sovittu. Kiinteistön omistaja vastaa siitä, että kaapelioja on kaivettu ohjeiden mukaisesti ja kaapelille on hankittu oikeanlainen putki, paitsi jos kiinteistökaapeli on Toimittajan kokonaistoimituksena toimittama. Kiinteistön omistaja vastaa myös oman tonttinsa osuudelta kaapelille aiheutetuista vahingoista, kuten kaivamisesta tai itse tehdyistä virheellisistä kytkennöistä johtuvista tai muusta sellaisesta toiminnasta syntyneistä vahingoista.

Asunto-osakeyhtiö tai vastaava

Asunto-osakeyhtiö voi valita seuraavista palvelutasetuksista:

a. Asunto-osakeyhtiö liittää kaikki Asunnot viestintäverkkoon. Tällöin Asunto-osakeyhtiö on sopimussuhteessa Toimittajaan fyysisen liittymän osalta. Asukkaan hankkiessa viestintäverkon palveluja asukas tekee Palvelusopimuksen Toimittajan kanssa tai palveluja toimittavan kolmannen osapuolen kanssa.

b. Asunto-osakeyhtiö tilaa edellisen lisäksi palveluja asukkaiden puolesta kaikille asukkailleen. Tällöin Asunto-osakeyhtiö on sopimussuhteessa Toimittajaan liittymän ja valitsemiensa palveluiden osalta, Asunto-osakeyhtiö maksaa valitsemansa palvelut. Asukkaan hankkiessa muita kuituverkon palveluja asukas tekee Palvelusopimuksen Toimittajan kanssa.

Liityntärajapinta on kohteen talojakamossa tai vastaavassa tilassa, jossa sisäjohtoverkon johdot tai sisäverkkoon kuuluvat asunto-osakeyhtiön laitteet liitetään Toimittajan viestintäverkkoon.

Liittymän toimittamisen jälkeen Kohteen alueella sijaitsevien valokuitukaapelin omistus jää Toimittajalle, joka vastaa niiden normaalista huollosta ja ylläpidosta. Kiinteistön alueella tapahtuvista valokuitukaapelin ja sisäverkon siirroista, kunnostamisesta, uusimisesta tai mahdollisista vaurioista aiheutuvista kustannuksista vastaa kiinteistön omistaja.

Jos Asiakas toteuttaa kuituverkon liittymän Kohteen alueella omatoimisesti Toimittajan antaman erillisen ohjeistuksen mukaisesti, tällöin valokuitukaapelin omistus on Asiakkaalla. Asiakas vastaa valokuitukaapelin kaikesta huollosta ja ylläpidosta. Kohteen alueella tapahtuvista valokuitukaapelin ja sisäverkon siirroista, kunnostamisesta, uusimisesta tai mahdollisista vaurioista aiheutuvista kustannuksista vastaa kiinteistön omistaja.

Erikseen sovittaessa Toimittaja voi toteuttaa ja ylläpitää Asunto-osakeyhtiön sisäverkon.

c. Asunto-osakeyhtiön on sallittava teknisten laitteiden sijoittaminen Kohteen alueelle ilman erillistä veloitusta Toimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Asunto-osakeyhtiö edistää asukkaiden mahdollisuutta liittyä kuituverkon palvelujen käyttäjäksi. Asukkaan liittyessä kuituverkon palvelujen piiriin asukas tekee sopimuksen fyysisestä liittymästä ja valitsemistaan palveluista Toimittajan kanssa.

Omakotitalo tai vastaava

Liityntärajapinta on Kohteen alueella talojakamossa tai vastaavassa tilassa, jossa sisäjohtoverkon johdot tai sisäverkkoon kuuluvat Asiakkaan laitteet liitetään Toimittajan kuituverkkoon.

Kuituverkkoliittymän toimittamisen jälkeen Kohteen alueella sijaitsevien valokuitukaapelin omistus jää Toimittajalle, joka vastaa niiden normaalista huollosta ja ylläpidosta. Kiinteistön alueella tapahtuvista valokuitukaapelin ja sisäverkon siirroista, kunnostamisesta, uusimisesta tai mahdollisista vaurioista aiheutuvista kustannuksista vastaa kiinteistön omistaja.

Jos Asiakas toteuttaa kuituverkon liittymän Kohteen alueella omatoimisesti Toimittajan antaman erillisen ohjeistuksen mukaisesti, tällöin valokuitukaapelin omistus on Asiakkaalla. Asiakas vastaa valokuitukaapelin kaikesta huollosta ja ylläpidosta.

Kiinteistön alueella tapahtuvista valokuitukaapelien ja sisäverkon siirroista, kunnostamisesta, uusimisesta tai mahdollisista vaurioista aiheutuvista kustannuksista vastaa kiinteistön omistaja.

13.5 Asiakkaan vastuu, myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa liittymän toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. Toimittajalla on velvollisuus antaa ohjeita Asiakkaalle liittymän toimittamisen edellytyksistä.

Allekirjoituksellaan asiakas vakuuttaa olevansa oikeutettu tekemään liittämösopimuksen ja vastaa siten omasta nimenkirjoitusoikeudestaan. Asiakas antaa allekirjoituksellaan Toimittajalle oikeuden toimittaa liittymän omistamalleen tai hallinnoimalleen kiinteistön alueelle.

Asiakkaan vastuulla on huolehtia siitä, että kiinteistönomistaja antaa Toimittajalle oikeuden käyttää aluetta tarvittavien maansiirto- ja kaivuutoimenpiteiden tai muiden valokuituliittymän kannalta tarpeellisten toimenpiteiden suorittamiseksi (esim. kuituverkon käyttöön ja kunnossapitoon liittyvät toimenpiteet).

Asiakkaan vastuulla on sisärasian asentaminen sekä reiän tekeminen kiinteistön seinään kaapelin läpivientiä varten Toimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä. Mikäli normaalista poikkeavia kustannuksia ilmenee, Toimittajalla on oikeus periä ne Asiakkaalta.

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

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

Toimituksen edellytyksenä on, että Asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- vaaditut maksut Toimittajalle on suoritettu,
- oikeiden ja riittävien tietojen antamisesta liittymän toimittamiseksi, kuten tarkka osoite, sijainti tai vaikea maasto, rakennuksen pohjapiirustus, asemapiirustus, tonttikartta sekä muista toimittamisen edellyttämistä tiedoista ja niissä tapahtuneiden muutosten antamisesta hyvissä ajoin ennen toimitusta
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,

- Asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta,
- Asiakas on varmistanut, ettei liittymässä käytettävistä laitteista ja ohjelmistoista aiheudu Toimittajan verkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille häiriötä,
- asiakkaan edustaja on tarvittaessa toimituksessa läsnä, ja
- asiakas vastaa ohjeiden mukaisista toimenpiteistä liittymän toimituksen yhteydessä (esim. läpivienti, maisemointi, kiinteistön ennallistaminen toimitusta edeltäneeseen tasoon yms.).

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

Sopimusta solmittaessa Toimittaja antaa tarvittaessa lisätiedot toimituksen edellytyksenä olevista Asiakkaan vastuulla olevista seikoista.

Toimittaja ja Asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos liittymän toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Yksityisasiakkaan liittymän lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun Asiakkaan kanssa erikseen sovitun määrän. Yhteisöllä liittymän lopullinen hinta on liittymän toteutuskustannus.

13.6 Liittymän laitteet ja ohjelmistot sekä ylläpito

Käyttövalmis liittymä tarvitsee toimiakseen mediamuuntimen ja asennuksen sekä tarvittaessa asennustarvikkeita että sisä- ja ulkorasiapaketin.

Asiakas vastaa muiden laitteiden kuin mediamuuntimen hankinnasta. Asiakas vastaa muiden 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 ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutuspäivämäärän varmistuttua. Muutokset eivät kuulu toimitukseen.

Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin teleyritykseltä hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

Asiakas sitoutuu vastaamaan sisäverkon ja muiden Asiakkaan omistuksessa ja vastuulla olevien laitteiden pysymisestä sopimuksen edellyttämässä kunnossa. Asiakas vastaa siitä, että sisäverkko ja muut laitteet eivät aiheuta häiriötä viestintäverkon liittynnälle, sen palveluille tai muulle tietoliikenteelle.

Mediamuunnin koteloineen on Asiakkaan omaisuutta ja vastuulla, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu.

Toimittajalla on edellä sanotusta huolimatta oikeus mediamuuntimen konfigurointiin (asetusten määrittely) niin kauan kuin mediamuunnin on liitettyä Toimittajan tarjoamiin palveluihin.

Asiakkaalla ei ole oikeutta estää Toimittajan hallinnointia omilla konfiguroinneillaan. Mikäli Asiakas muuttaa mediamuuntimen konfiguraation ja näin estää palveluiden toimittamisen ja hallinnoinnin, on Asiakas velvollinen korvaamaan Toimittajalle toimenpiteet, jotka Toimittaja tekee tilanteen palauttamiseksi ennalleen. Toimittajalle ei synny hyvitys tai korvausvelvollisuutta, mikäli palveluiden käyttö on estynyt Asiakkaan mediamuuntimeen tekemien muutosten johdosta.

Asiakas huolehtii kustannuksellaan oman sisäverkon ja tarvittavien laitteiden kunnostamisesta, uusimisesta tai uuden rakentamisesta. Asiakkaan tulee näissä töissä käyttää ammattitaitoisia henkilökuntaa tai muuta pätevöitynyttä toimijaa. Toimittaja voi tarjota palveluitaan edellä mainittujen töiden suorittamiseksi Toimittajan hinnaston mukaisesti. Asiakas järjestää korvauksetta Toimittajalle esteettömän pääsyn tarvittavan ylläpidon ja huollon vaatimiin tiloihin ja alueisiin.

13.7 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Toimittajalla on oikeus päättää Asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista eikä Asiakkaalla ole oikeuksia niihin Sopimuksen päätyttyä. Toimittaja ei vastaa muutoksista aiheutuvista kustannuksista.

Toimittajalla on oikeus muuttaa Asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, Asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvesta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät.

Toimittaja ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvesta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Toimittajalla 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.

14 LIITYMISMAKSU JA KÄYTTÖMAKSU

14.1 Liittymismaksu

Asiakas suorittaa Toimittajalle hinnaston mukaisen liittymismaksun. Jos runkoverkon rakentaminen alueelle, jolle tilattu liittymä tulisi toimittaa, peruuntuu Asiakkaasta riippumattomista syistä, Toimittaja on velvollinen palauttamaan Asiakkaalle mahdollisesti etukäteen liittymismaksun ilman korkoa.

Toimittajan toimittaman Liittymän liittymismaksu on siirto- ja palautuskelpoinen liittymäsopimusehtojen mukaisesti. Kyseessä on arvonlisäverolain 18 §:n mukaisesta arvonlisäverottomasta myynnistä.

Liittymismaksuun sisältyy kolmesataa (300) metriä valokuitua sekä erikseen eri liittymätyyppien tuotekuvauksissa ilmoitetut asiat.

15 LIITYMÄN KÄYTTÖ

15.1 Liittymän käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää Toimittajan liittymää Sopimuksessa ja muissa ohjeissa tai asiakirjoissa kerrotulla tavalla. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Toimittajan suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa liittymää.

Asiakas ei saa välittää kolmannen osapuolen liikennettä liittymänsä kautta palveluun eikä jakaa palvelua Asiakkaan organisaation ulkopuolelle sopimatta tästä kirjallisesti etukäteen Toimittajan kanssa.

15.2 Vastuu liittymän käytöstä

Toimittaja vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan liittymästä sopimuksen mukaisesti. Toimittaja ei vastaa liittymän kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai Asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole Toimittajan tarjoamaa.

Jos Asiakas luovuttaa liittymän kolmannen osapuolen käyttöön, Asiakas itse vastaa edelleen palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista näiden sopimusehtojen mukaisesti. Asiakkaan tulee ilmoittaa kirjallisesti Toimittajalle kolmannen osapuolen tiedot.

Liittymää ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä Toimittaja tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Liittymää tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä Toimittajalle, 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 Toimittajan huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa Toimittajalla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta Asiakasta kuulematta. Mikäli Toimittaja kytkee laitteet tai ohjelmistot irti verkosta, Toimittaja ilmoittaa siitä Asiakkaalle parhaaksi

katsomallaan tavalla. Lisäksi Toimittajalla on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkossaan, keskeyttää liittymän käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Toimittajalla on oikeus estää liittymän käyttö tai sulkea Asiakkaan liittymä, jos Toimittaja, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että Asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin tai sitä on muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi Toimittajalla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia Asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Toimittaja ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

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 Toimittajan tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

15.3 Liittymän laatu ja ominaisuudet

Toimittaja määrittelee tarjoamansa liittymän keskeisen laadun ja ominaisuudet Toimittajan liittymäkohtaisissa ehdoissa tai muussa Asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa taikka palvelukuvauksessa.

15.4 Liittymän toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Liittymän toiminnallisuudessa voi tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Liittymän toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi Asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Mainituista syistä Toimittaja ei voi taata liittymän keskeytyksetöntä toimivuutta

Toimittajalla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Toimittaja voi optimoida verkon osia ja toimintoja, jos kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään Asiakkaan kotipaikassa, Toimittaja ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille.

Toimittajalla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Toimittaja saa tehdä liittymään vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Lisäksi Toimittaja

voi lähettää viestintäverkkojen avulla Asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka Asiakas voi halutessaan asentaa.

C-OSA PALVELUSOPIMUSEHDOT

16 PALVELUN TOIMITUS

16.1 Toimitus ja toimitusaika

Asiakas ja Toimittaja sopivat toimitusajan Palvelulle sopimusta tehtäessä. Toimittaja toimittaa Palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin osapuolet ovat sopineet.

Palvelu on toimitettu, kun Toimittaja on tehnyt omalta osaltaan Palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

Toimittaja voi käyttää alihankkijoita Palveluiden toimittamisessa ja tuottamisessa. Toimittaja pidättää oikeuden käyttää ns. Transparent Modea eli välimuistipalvelinta (proxy).

16.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Toimittajalla on velvollisuus antaa ohjeita Asiakkaalle 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:

- oikeuden tietojen antamisesta Palvelun toimittamiseksi
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännöstenmukaisuudesta ja Palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

16.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, asennuksesta ja käyttöönotosta sekä niiden tietoturvasta, suojaamisesta ja päivittämisestä ja yhteensopivuudesta Toimittajan liittymän tai palveluiden kanssa. 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 Toimittajan vastuulla olevat laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyt, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

Toimittajalla on oikeus määrittää viestintäverkkoon yhteensopivien laitteiden luettelo. Asiakkaalla ei ole

oikeutta kytkeä viestintäverkkoon laitetta, joka ei ole Toimittajan hyväksymä.

16.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Toimittajalla on oikeus päättää Asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista eikä Asiakkaalla ole oikeuksia niihin Sopimuksen päätyttyä. Toimittaja ei vastaa muutoksista aiheutuvista kustannuksista.

Toimittajalla on oikeus muuttaa Asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, Asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät.

Toimittaja ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Toimittajalla 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.

17 PALVELUN KÄYTTÖ

17.1 Vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää Palveluita Sopimuksessa ja muissa ohjeissa tai asiakirjoissa kerrotulla tavalla. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Toimittajan suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa Palvelua.

Jos Asiakas luovuttaa palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, Asiakas itse vastaa edelleen palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista näiden sopimusehtojen mukaisesti.

Asiakas ei saa välittää kolmannen osapuolen liikennettä liittymänsä kautta palveluun eikä jakaa palvelua Asiakkaan organisaation ulkopuolelle sopimatta tästä kirjallisesti etukäteen Toimittajan kanssa. Asiakkaalla ei ole oikeutta käyttää Toimittajalta hankitun yhteyden kautta omia palvelimiaan, ellei siitä ole erikseen sovittu Toimittajan kanssa.

Asiakkaan tulee noudattaa Liittymän ja Palvelun säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä korostettua huolellisuutta, koska liittymää ja palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Asiakkaan tulee aina huolehtia siitä, että liittymän tai palvelun älykortit (esim. SIM- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana) ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet säilytetään erillään älykorteista ja laitteista ja siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun tai tietoon.

Asiakkaan tulee vaihtaa älykortin ja laitteen oletusarvoinen tunnistus, vaikka hän ei käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Älykorttia ja sen tunnistetta tai laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi lompakossa, laukussa tai laatikossa, ja niiden tallellaoloa on seurattava huolellisesti. Jos ulkopuolinen saa tietää tunnisteen, tulee se vaihtaa heti. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, Asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä Toimittajan Asiakaspalveluun.

Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta ja lisäksi tarvittaessa Palvelunsa käytöstä mahdollisissa esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä Toimittajalle, 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 Toimittajan huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai häiriötilanteissa Toimittajalla 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 Toimittajan tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Toimittajalla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea Asiakkaan palvelu, jos Toimittaja, viranomais 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 Toimittajalla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia Asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Toimittaja ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Päätelaitteeseen, voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä myös taustalla ilman että Asiakas aktiivisesti käyttäisi palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakas vastaa näistä aiheutuneista kustannuksista. Asiakas voi estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät. Yleensä nämä päivitykset ja taustatehtävät ja niistä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset voi estää päätelaitteen asetusvalikosta, mutta tarkempien tietojen saamiseksi Asiakkaan tulee

tutustua päätelaitteen käyttöohjeeseen. Lisäksi Asiakkaan tulee tutustua ohjelmien ja sovellusten ohjeisiin ja ehtoihin.

17.2 Palvelun laatu ja ominaisuudet

Toimittaja määrittelee tarjoamansa palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet Toimittajan palvelukohtaisissa ehdoissa tai muussa Asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa taikka palvelukuvauksessa.

Toimittaja ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai Asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole Toimittajan tarjoamaa.

17.3 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi Asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä Toimittaja ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kattavuusalueella.

Toimittajalla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista.

Toimittaja voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Toimittajalla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittumisen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Lisäksi Toimittajalla on oikeus hallinnoida liikennettä viestintäverkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.