

# MATKAVIESTINPALVELUIDEN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE

## 1 YLEISTÄ

### 1.1 Sopimusehtojen soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Savonlinnan Puhelin Oy:n (SPY:n) matkaviestinpalveluiden toimituksiin kuluttajille (asiakas), ellei muuta ole erikseen kirjallisesti sovittu. SPY:stä käytetään näissä ehoissa jäljempänä nimitystä ”Teleyritys” ja sen taivutusmuotoja. Lisäksi sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja.

Näitä ehtoja ei sovelleta, jos yksityishenkilö käyttää palvelua pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin yksityisessä taloudessaan käytettäväksi.

### 1.2 Keskeisiä käyttöohjeita

Tutustu näihin sopimusehtoihin, mahdollisiin palvelukohtaisiin erityisehtoihin, kampanjaehtoihin, palvelukuvauksiin ja käyttöohjeeseen sekä hinnastoon huolellisesti ennen palvelun tai laitteen käyttöä.

Asiakkaan on noudatettava näitä toimitusehtoja sekä muita mahdollisia sopimusehtoja, sekä Teleyrityksen antamia ohjeita ja viranomaisten määrääksiä ja ohjeita liittymien tai päätelaitteiden käytöstä. Toimikorttia (SIM-kortti) saa käyttää vain tyyp hyväksytyssä tai vahvistettujen määräysten mukaisesti hyväksytyssä ja toimintakuntoisessa päätelaitteessa. Liittymän ja palvelujen käyttö edellyttää riittävän kehittyntä päätelaitetta, eikä liittymä toimi esimerkiksi yksitaajuuspuhelimissa tai vanhemmissa kaksitaajuuspuhelimissa.

Koska viestintäpalveluita voidaan käyttää yhä erilaisempiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön (esim. pelit ja soittoäännet) tai tavaroiden ostamiseen ja mobiilipelaamiseen, tulee asiakkaan noudattaa viestintäpalvelun käytössä yhtä suurta huolellisuutta kuin luottokorttia käyttäessään.

Viestintäpalvelun käytön yhteydessä ei voida varmistua käyttäjän henkilöllisyydestä samalla tavalla kuin luottokorttia käytettäessä. Tästä syystä asiakkaan on noudatettava erityistä huolellisuutta liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Tunnisteita, toimikortteja ja päätelaitteita ei saa jättää valvomattomaan paikkaan. Teleyritys ei suosittele jälkepäin laskutettavaan liittymän luovuttamista kolmannen henkilön käyttöön.

Erityisen tärkeää on huolehtia siitä, että toimikortit ja laitteet on suojattu tunnisteilta ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet pysyvät vain haltijan omiana tietoina. Tunnisteita on mahdollisuuskin mukaan muutettava riittävän usein sellaisiin, joita ulkopuolisen on vaikea arvata. Jos tunniste tai toimikortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

Tutustu saldorajoituspalvelujen ja estoluokkien sisältöön, jotta pystyt tarvittaessa valitsemaan liittymällesi sen käyttötarvetta parhaiten palvelevan rajoituksen tai eston. Toiselle luovutetusta liittymästä voi kertyä yllättäviä kuluja, vaikka liittymään olisi kytketty estoja tai saldorajoituspalvelu. Huomioi saldorajoitus- ja estopalvelujen rajoitukset.

Liittymän mahdollisen käyttäjän tiedot kannattaa ilmoittaa Teleyritykselle, jotta myös käyttäjä voisi tarvittaessa sulkea liittymän. Huomioi, kuitenkin että liittymän käyttäjä voi tehdä maksullisia tai maksuttomia muutoksia liittymään, ellei tilaaja ole sitä erikseen kieltänyt.

Liittymä toimii myös ulkomaisissa matkaviestinverkoissa. Tästä johtuen valtakunnan rajan lähellä oltessa asiakkaan pitää itse varmistaa, että käytettävä päätelaitte käyttää oikeaa verkkoa. Muuten seurauksena voi olla yllättäviä kuluja kun laite käyttää ulkomaista matkaviestinverkkoa käyttäjän sitä huomaamatta. Tällöin puhelun hinta on ulkomaisen operaattorin perimä hinta. Nämä kulut ovat pääsääntöisesti aina asiakkaan vastuulla. Oikean verkon käyttö voidaan varmistaa valitsemalla laitteen käyttämä verkko käsin puhelimen tai muun päätelaitteen asetusvalikosta. Nämä kulut ovat pääsääntöisesti aina asiakkaan vastuulla. Ottamalla liittymääsi puhelun ulkomailla estävän palvelun voit välttää yllättäviä kustannuksia. Huomioi kuitenkin esto kun lähdet ulkomaille; liittymä ei toimi ulkomailla jos siihen on asetettu tällainen esto.

Tutustu päätelaitteidesi ohjekirjoihin ja ota käyttöön mahdolliset laitteissa olevat tietoturva-asetukset. Älä pidä bluetooth- tai muuta lyhyen kantaman radiotaajuusominaisuutta muiden laitteiden löydettävissä ja ota ominaisuus käyttöön vain tarvittaessa. Älä avaa viestiä tai sovellusta, jonka alkuperästä et ole varma.

Asiakkaalla on velvollisuus huolehtia mm. palvelun käytön, laitteidensa sekä ohjelmistojensa riittävästä tietoturvasta. On suositeltavaa suojata laitteet tietoturvapalvelun avulla jos sellaisia on saatavilla. Asiakas vastaa itse tietoturvapalvelun (esim. virusTORjunta ja palomuuuri) hankinnasta ja päivittämisestä sekä käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivityksestä.

Matkaviestimestä on katkaistava virta tietyissä paikoissa, kuten lentokoneissa, sairaaloissa ja räjäytystyömaiden läheisyydessä tai silloin kun laitteiden käytöstä voi muuten aiheutua muita vaaratilanteita. Noudata saamiasi ohjeita. Käytä autolla ajaessasi asianmukaisia autovarusteita.

Viestintäpalveluiden turvallista käyttöä koskevia ohjeita on saatavilla Viestintäviraston internetsivuilta: [www.ficora.fi](http://www.ficora.fi) ja osoitteesta: [www.tietoturvaopas.fi](http://www.tietoturvaopas.fi). Lisäksi ohjeita on saatavilla Teleyritykseltä.

## 2 MÄÄRITELMÄT

**Asiakkaalla** tarkoitetaan yksityishenkilöä, joka tekee tai on tehnyt esimerkiksi liittymäsopimuksen tai muun sopimuksen palvelun käytöstä, tai sitä yksityishenkilöä, jolle sopimuksen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet ovat siirtyneet näiden sopimusehtojen mukaisesti. Asiakkaalla tarkoitetaan soveltuvin osin myös palvelun tai laitteen käyttäjää.

**Tilaaja** on yksityishenkilö, joka on tehnyt Teleyrityksen kanssa sopimuksen viestintäpalvelusta tai muusta palvelusta.

**Toimikortti** on liittymän tai palvelun käyttöä varten tarvittava asiakastunnisteen sisältävä kortti, esimerkiksi matkaviestimen SIM-kortti. Ellei toisin ole sovittu, toimikortit ovat Teleyrityksen omaisuutta.

**Tunniste** on asiakkaan käyttöön annettava tai asiakkaan muuten käyttämä henkilökohtainen tunniste, kuten käyttäjätunnus ja siihen liittyvä salasana tai PIN-koodi.

**Käyttäjä** on yksityishenkilö, joka käyttää viestintäpalvelua tai muuta palvelua olematta välttämättä kyseisen palvelun tilaaja.

**Palveluilla** (palvelu) tarkoitetaan Teleyrityksen valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja ja muita palveluja.

**Viestintäpalvelulla** tarkoitetaan Teleyrityksen tarjoamaa viestien siirtämistä, jake-lua ja tarjolla pitoa sen käyttämässä viestintäverkossa. Viestintäpalveluita ovat mm. puhe- ja datan siirto. Langatonta internet-teknikkaa käyttävä internetpuhelinpalvelu, joka mahdollistaa puhelujen välittämisen internetissä esim. VoIP-teknikaan avulla, on viestintäpalvelu, jos palvelusta voi soittaa puheluja yleiseen puhelinverkkoon tai vastaanottaa puheluja yleisestä puhelinverkosta. Esimerkiksi internetpuhelin mahdollistava päätelaitteeseen asennettu ohjelma ei ole viestintäpalvelu.

**Muulla palvelulla** tarkoitetaan muuta palvelua kuin viestintäpalvelua, esimerkiksi viestintäpalveluun olennaisesti liittyviä lisäpalveluja, sisältöpalveluja tai muita li-säärvapalveluja. Lisäpalvelulla tarkoitetaan esim. esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelunsiirto- ja erilaisia paikannuspalveluja sekä tietoturvapalveluja. Sisältöpalveluita ovat mm. uutis- ja viihdepalvelut, logot ja soittoäännet.

**Liittymällä** tarkoitetaan matkaviestinverkon (esim. GSM, UTM5 yms. tekniikat) liittymää.

**Viestintäpalvelusopimuksella** tarkoitetaan viestintäpalvelusta asiakkaan ja Teleyrityksen välillä tehtyä sopimusta.

## 3 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

### 3.1 Sopimuksen syntyminen

Teleyritys voi valtuuttaa edustajan tekemään sopimuksia puolestaan. Teleyritys pidättää oikeuden hyväksyä tai hylätä edustajan tekemän sopimuksen.

Sopimus voi koostua useista sopimusasiakirjoista, kuten liittymäsopimuksesta tai muusta palvelusopimuksesta, yleisistä sopimusehdoista, palvelukohtaisista erityisehdoista ja palvelukuvauksista. Teleyrityksen ja asiakkaan välinen sopimus voi syntyä joko sopimuksen allekirjoittamisella, asiakkaan maksaessa laskun tilaamastaan palvelusta tai kun Teleyritys on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimuksen syntyminen voi myös edellyttää, että asiakas on maksanut vaaditun ennakkomaksun tai vakuuden. Teleyrityksellä on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta oikeus asettaa sopimuksen tekemisen edellytykseksi kohtuullinen käyttöraja.

Viestintäpalvelusopimus tehdään kirjallisesti. Ko. sopimusta ei tarvitse kuitenkaan allekirjoittaa, jos muutoin varmistetaan asiakkaan henkilöllisyydestä. Viestintäpalvelusopimus voidaan tehdä myös Teleyrityksen hyväksymällä tavalla sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Teleyrityksellä on sopimusta tehtäessä oikeus hankkia asiakkaan luottotiedot luottotietoja rekisteröiviltä yhteisöiltä. Teleyritys voi hankkia muita asiakkaan maksukykyyn arvioinnin kannalta olennaisia tietoja tai pyytää niistä selvitystä asiakkaalta.

Teleyritys antaa sopimusta solmittaessa tarvittaessa lisätiedot toimituksen edellytyksenä olevista asiakkaan vastuulla olevista seikoista.

### 3.2 Sopimussuhteesta kieltäytyminen

Teleyrityksellä ei ole velvollisuutta tehdä sopimusta, jos asiakkaalla on jollekin teleyritykselle maksamattomia, erääntyneitä ja riidattomia velkoja, tai jos asiakas ei maksa vaadittua ennakkomaksua tai aseta vakuutta.

Teleyrityksellä ei myöskään ole velvollisuutta tehdä sopimusta esimerkiksi, jos sillä on perusteltua syytä epäillä, että asiakas ei tule täyttämään sopimuksen mukaisia velvoitteita, asiakkaalla on maksuhäiriöitä, asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää riittävän pitkältä ajalta, taikka asiakas on tahallaan aiheuttanut häiriötä tai vahinkoa viestintäverkolle tai sen muille käyttäjille.

## 4 PALVELUN TOIMITUS

### 4.1 Liittymän toimituksen edellytykset

Liittymän toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut seuraavista seikoista:

- Teleyrityksen mahdollisesti edellyttämä ennakkomaksu tai vakuus on annettu Teleyritykselle,
- asiakas on varmistanut, ettei palvelussa käytettävistä muista kuin Teleyritykseltä hankituista laitteista tai ohjelmistoista aiheudu sopijajumppanina olevan Teleyrityksen tai muun teleyrityksen viestintäverkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille häiriötä tai vahinkoa,
- asiakas antaa palvelun toteuttamiseksi tarvittavat tiedot ja huolehtii siitä, että ne ovat aina oikeat ja riittävät.

Asiakas vastaa yllä luetelluista toimituksen edellytyksistä koko sopimussuhteen ajan. Asiakkaan tulee koko sopimussuhteen ajan muutenkin parhaan kykynsä mukaan myötävaikuttaa osapuolten molemminpuoliseen sopimusvelvoitteiden täyttämiseen mm. Teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

## 4.2 Toimitus, ja toimitusaika ja -paikka, sekä toimituksen rajoitukset

Teleyritys toimittaa palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin osapuolet ovat palvelukohtaisessa sopimuksessa tai muutoin sopineet. Teleyritys voi käyttää alihankkijoita. Palvelun laatu ja ominaisuudet käyvät ilmi palvelukuvauksista ja/tai sopimusehdoista. Teleyrityksellä on oikeus tehdä palveluihin muutoksia siten kuin jäljempänä kohdissa 17.2 ja 17.3 määritellään.

Teleyritys sopii asiakkaan kanssa palvelun toimitusajan tai arvioitua toimitusajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovitun toimituspäivänä tai sovitun toimitusajan loppuun mennessä.

Asiakkaan tulee parhaan kykynsä mukaan myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen mm. Teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti. Lisäksi asiakkaan täytyy huolehtia laitteiden ja muiden asiakkaan vastuulle kuuluvien seikkojen asennuksesta, ellei toisin ole sovittu.

Palveluiden toimituksiin ei kuulu laitteistojen eikä ohjelmistojen toimituksia. Laitetoimituksiin ei kuulu huoltoa tai ylläpitoa muutoin kuin takuu- ja virhevastuuehtojen mukaisesti. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Edellä luetelluista tapauksista voidaan poiketa kirjallisella sopimuksella.

Mahdollisten erikseen sovittujen laitetositusten toimituspaikka on Teleyrityksen ilmoittama toimipiste. Jos laitteet lähetetään asiakkaalle asiakkaan nimeämään toimituspaikkaan, lähetyskustannukset veloitetaan asiakkaalta erikseen. Jos laitetositukseen sisältyy asennus, toimituspaikka on asiakkaan nimeämä toimitusosoite. Teleyrityksellä on oikeus periä laitteen tai ohjelmiston asennuksesta hinnastonsa mukainen maksu, ellei maksusta ole erikseen muuta sovittu.

## 4.3 Toimituksen vastaanotto

Toimitus katsotaan vastaanotetuksi, kun asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua tai kun palvelu on hyväksyttävästi testattu ja kokeiltu. Asiakkaan tulee ilmoittaa Teleyritykselle mahdollisista toimituksen puutteellisuuksista kohtuullisessa ajassa palvelun toimituksen jälkeen.

## 4.4 Teleyrityksen oikeus kieltäytyä palvelun toimituksesta

Jos asiakkaan toiminta tai hänen taloudelliset olonsa osoittautuvat sopimuksen solmimisen jälkeen sellaisiksi, että on painavia syitä olettaa hänen sopimusvelvoitteidensa jäävän olennaisilta osin täyttämättä, Teleyritys saa keskeyttää sopimuksen täyttämisen ja pidättäytyä suorituksestaan. Teleyrityksen tulee ilmoittaa asiasta myymästä asiakkaalle. Teleyritys jatkaa sopimuksen täyttämistä, jos asiakas asettaa hyväksyttävän vakuuden siitä, että hän täyttää sopimuksen.

Jos on käynyt selväksi, että sopimuksen purkamiseen oikeuttava asiakkaan sopimusrikkomus (ks. kohta 16.2) tulee tapahtumaan, Teleyritys saa purkaa sopimuksen jo ennen kuin sopimuksen täyttämisen aika on käsillä. Kaupan purku jää kuitenkin vailla vaikutusta, jos asiakas asettaa välittömästi hyväksyttävän vakuuden sopimuksen täyttämiseksi.

Teleyritys voi kieltäytyä palvelun toimituksesta, jos asiakas ei ole maksanut vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta.

# 5 PALVELUN SISÄLTÖ JA KÄYTTÖ

Teleyrityksellä tai sen käyttämillä verkko-operaattoreilla on oikeus päättää matkaviestinverkkojen kuuluvuusalueista sekä matkaviestinverkkojen kuuluvuusalueella tarjoamista palveluista ja ominaisuuksista. Palvelun toteutuksessa voidaan käyttää myös langatonta internet-tekniikkaa, jos asiakkaan päätelaite mahdollistaa tämän.

Matkaviestinverkkojen alueellinen laajuus ja kuuluvuusalueella tarjottavat palvelut voivat riippua osaksi verkkojen kuormituksesta ja tilanne voi vaihdella. Teleyritys voi supistaa matkaviestinverkkojen alueellista laajuutta tai kuuluvuusalueella tarjottavia palveluja, jos muutoksen syynä on Teleyrityksen omien palveluiden tai Teleyrityksen käyttämien verkkojen kehittäminen tai uudistaminen, alan markkinatilanteen olennainen ja pysyvä muuttuminen, palveluiden tuotantokustannusten muutos, lainmuutos, viranomaispäätös tai muu vastaava syy.

Jos verkon laajuutta supistetaan olennaisesti ja pysyvästi, muutoksesta tiedotetaan asiakkaille. Jos verkon alueellista laajuutta supistetaan olennaisesti ja pysyvästi kuluttaja-asiakkaan kotipaikkakunnalla, ja tämä supistus heikentää liittymän kuuluvuutta asiakkaan kotiosoitteessa siten, että puhelun soittaminen yleiseen puhelinverkkoon ei onnistu millään päätelaitteen mahdollistamalla tekniikalla, on kuluttaja-asiakkaalla oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta purkaa sopimus.

Kaikkialle palveluille ei voi taata aukotonta toimivuutta kaikkialla verkkojen kuuluvuusalueella. Kuuluvuuteen ja palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi verkon kuormitus, asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, säätö, maasto, rakennukset sekä sisätiloissa esimerkiksi seinämateriaali ja seinien paksuus. Radio- ja verkkotekniikan luonteesta johtuen palveluissa ja liittymän toiminnassa saattaa ilmetä satunnaisia ja lyhytaikaisia häiriöitä tai katkoksia. Tästä johtuen palvelun kautta toimitettu aineisto tai tiedot voivat viivästyä, muuttua tai kadota.

Verkon kuormitus, päivitys, huolto- ja ylläpitotyöt sekä tietoturvahälytykset ja niiden torjunta ja ehkäisy voivat myös aiheuttaa palveluiden satunnaisia ja lyhyt-

aikaisia katkoksia. Lisäksi markkinoille tulevat uudet palvelut saattavat olla vähemmän toimintavarmoja. Asiakas hyväksyy, että palvelussa voi ilmetä lyhytaikaisia ja satunnaisia katkoksia ja häiriöitä, eikä näitä katsota virheiksi.

Teleyritys ei vastaa muiden teleyritysten tai palveluiden tuottajien toiminnasta eikä näiden aiheuttamista vahingoista. Teleyritys vastaa omista palveluistaan näiden toimitusehtojen mukaisesti.

Tässä sopimuskohtassa ja mahdollisessa muussa sopimusmateriaalissa mainitut rajoitukset tulee ottaa huomioon esimerkiksi, jos liittymää käytetään laitteiden tai ohjelmistojen etähallintaan, hälytyslaitteisiin tai muuhun vastaavaan toimintaan (esimerkiksi ns. M2M-sovellukset). Erityisesti liittymää ei tulisi käyttää kohteissa, joissa mahdolliset katkokset voivat aiheuttaa riskin henkilö- tai esinevahingoille.

## 5.1 Palvelun käyttö ulkomailla

Liittymän käyttöön ulkomailla niissä maissa, joissa sen käyttäminen on mahdollista sovelletaan soveltuvin osin kyseisen maan lainsäädäntöä ja palvelun tarjoavan ulkomaisen operaattorin hinnastoja, käytäntöä, ohjeita ja määräyksiä. Teleyritys ei vastaa matkaviestinpalvelujen saatavuudesta, toimivuudesta tai laadusta käytettäessä matkaviestinliittymää ulkomailla.

Ulkomailla soitetujen ja vastaanotettujen puheluiden, tekstiviestien ja tiedonsiirron hinnastot löytyvät Teleyrityksen kotisivuilta ja asiakaspalvelusta. Kyseiset hinnat riippuvat käyttömaan operaattorista eikä Teleyritys vastaa mahdollisista muutoksista näissä hinnoissa.

## 5.2 Asiakkaan yleinen vastuu palvelun käytöstä

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Palvelun avulla voi käyttää muiden palveluntarjoajien palveluja. Teleyritys ei vastaa ulkopuolisten palveluntarjoajien palveluista. Asiakas vastaa käyttämiensä laitteiden ja ohjelmistojen asianmukaisesta suojaamisesta.

Asiakas vastaa tekemistään ja teettämistään palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaitte-, laite- ja muista ohjelmoinneista ja asetuksista sekä niiden pysyvyydestä ja poistamisesta.

Asiakas vastaa myös siitä, että muualta kuin Teleyritykseltä hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyt, toimintakuntoisia ja lainsäädännön sekä määräysten mukaisia.

## 5.3 Asiakkaan huolellisuusvelvollisuus ja viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Asiakkaan on säilytettävä toimikortteja (esim. sim-kortti), tunnisteita (esim. käytätunnus ja salasana), sekä mahdollisia päätelaitteita riittävän huolellisesti sekä huolehdittava laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. kohta 5.3).

Asiakas vastaa lähtökohtaisesti palveluiden käytöstä ja sopimusehtojen noudattamisesta silloinkin, jos hän on antanut palvelun toisen käyttöön tai sitä on käytänyt joku muu kuin hän itse. Asiakkaan tulee noudattaa erityistä huolellisuutta luovuttaessaan palvelun toisen käyttöön, ja asiakas voi esimerkiksi rajoittaa palvelun käyttöä erilaisilla estopalvulla.

Asiakas ei kuitenkaan vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä, jos hän osoittaa, että oikeudeton käyttö on johtunut vain hänen lievästä huolimattomuudestaan. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä myöskään sen jälkeen, kun hän on tehnyt Teleyritykselle katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Asiakkaan vastuu katkeaa, kun Teleyritys on vastaanottanut ilmoituksen. Liittymän käyttäjä voi tehdä ilmoituksen vain jos käyttäjä on tunnistettu ja rekisteröity liittymän käyttäjäksi. Teleyritys vastaanottaa ilmoituksia asiakaspalvelu- tai vikailmoitusnumerossaan.

Ilmoitus pitää tehdä oikeudettoman käytön havaitsemisen jälkeen niin pian kuin mahdollista, ja se on vapaamuotoinen. Teleyrityksellä on oikeus sulkea viestintäpalvelu välittömästi em. ilmoituksen vastaanotettuaan.

Asiakkaan huolellisuuden aste arvioidaan erikseen hetkellä, jolloin liittymä tai tunnisteen on joutunut oikeudettomasti toisen haltuun ja hetkellä, jolloin asiakkaan olisi tullut tehdä katoamisilmoitus. Asiakas vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä, jos asiakas menetettyään liittymän tai tunnisteen hallinnan on laiminlyönyt ilmoittaa asiasta Teleyritykselle sen havaittuaan. Teleyritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esim. rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan jälkikäteen voidakseen arvioida asiakkaan huolellisuusastetta.

## 5.4 Tietoturva

Teleyritys voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun tai verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tätä varten Teleyritys voi estää viestien välittämisen ja vastaanottamisen, poistaa tietoturvaan vaarantavat haittaohjelmat viesteistä ja tehdä muita teknisiä toimenpiteitä.

Teleyrityksellä on oikeus suodattaa viestintää, sulkea liittymä tai keskeyttää palvelun käyttö tilanteissa, jotka vaarantavat palvelun tietoturvaa tai käytettävyyttä. Näitä ovat esim. tilanteet, joissa palvelun tuottaminen yksittäiselle asiakkaalle aiheuttaa roskapostin vuoksi niin merkittävää kuormitusta järjestelmälle, että se vaikuttaa muiden asiakkaiden palveluihin, tai joissa asiakas käyttää palvelua hyvän tavan tai sopimuksen vastaisesti.

Myös asiakkaalla on velvollisuus huolehtia mm. palvelun käytön, laitteidensa sekä ohjelmistojensa riittävästä tieturvasta, ja suojata laitteensa tietoturvapalvelun avulla. Asiakas vastaa itse tietoturvapalvelun (kuten virustorjunta ja palomuurit) hankinnasta ja päivittämisestä sekä käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen

päivityksestä. Lisätietoja ja ohjeita asiasta saa Teleyritykseltä ja Viestintäviraston internetsivuilta: [www.ficora.fi/tietoturva](http://www.ficora.fi/tietoturva). Viestintävirasto myös tiedottaa tietoturvaauhkaista.

Asiakkaan tulee käyttää palvelua siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa Teleyritykselle tai muun yleisen viestintäverkon toimivuudelle taikka muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Kohtuuttomalla kuormituksella tarkoitetaan esim. roskapostin lähettämistä ja liittymän jakamista. Teleyritys voi antaa tarkempia ohjeita verkkoa kohtuuttomasti kuormittavasta tai kielletystä käytöstä. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti verkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Teleyrityksellä on oikeus kytkeä edellä mainitut laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa palvelun käyttöä verkolle tai muille käyttäjille aiheutuviin häiriöiden ehkäisemiseksi. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille asiakkaille tai Teleyritykselle tai kolmansille toimitetusta aineistosta. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan palvelun välityksellä lähetettävä tai julkaisema aineisto ei aiheuta häiriötä verkolle, vaaran tietoturva, yksityisyyden suojaa tai tietosuoja, loukkaa tai riko tekijänoikeuksia tai muita Teleyrityksen tai kolmannen osapuolen oikeuksia, hyvää tapaa tai tahdonvaltaisten tai pakottavien lakien ja asetusten säännöksiä sekä viranomaisten määräyksiä.

Jos asiakas on toimittanut palvelun kautta edellä mainittua aineistoa toisille käyttäjille tai Teleyritykselle tai kolmansille tai mikäli mainittua aineistoa on muutoin asetettu saataville, Teleyrityksellä on asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava aineisto ja estää sen käyttö sekä ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin tietosuojan ja tietoturvan varmistamiseksi. Palvelun avulla tai sen kautta käydyt viestinnän sisältö ei ole Teleyrityksen vastuulla miltään osin.

## 5.5 Palvelun käytön rajoitukset

Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai elinkeinotoimintansa osana, eikä jälleenmyydä Teleyrityksen toimittamia palveluja ilman Teleyrityksen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Asiakas ei saa välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille ilman Teleyrityksen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Kolmannella tarkoitetaan tässä ketä tahansa tahoja, jonka ei katsota kuuluvan asiakkaan kanssa samaan talouteen.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan ja tehdä muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeellista verkkoliikenteen tai palveluiden toimivuuden turvaamiseksi. Teleyritys ei voi taata, että palvelun välityksellä pääsisi kaikille internetsivuille.

## 6 PALVELUN RAJOITTAMINEN JA SULKEMINEN

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä. Käyttöä voidaan rajoittaa esimerkiksi siten, että asiakas voi ainoastaan vastaanottaa puheluja, mutta ei soittaa liittymästä, lukuun ottamatta hätäpuhelu.

Teleyrityksellä on oikeus periä kohtuullinen maksu liittymän avaamisesta ja käyttörajoituksen poistamisesta. Maksua ei voida kuitenkaan periä kohdan 8.8 mukaisen käytön rajoituksen poistamisesta.

Teleyrityksellä on oikeus tilapäisesti keskeyttää viestintäpalvelun tarjonta tai rajoittaa sen käyttöä, jos se on välttämätöntä viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan vuoksi (ks. kohta 13).

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esim. tilaamalla estopalveluja) tai palvelun sulkemista Teleyrityksen palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti.

Asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten esim. perusmaksut, siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna.

Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, Teleyrityksellä on oikeus tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan palvelun käyttäjälle.

### 6.1 Liittymän käytön rajoittaminen tai sulkeminen

Teleyritys voi rajoittaa liittymän käyttöä tai sulkea sen, jos

- viranomaisena on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
- asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata sopimusehtoja,
- asiakas on asetettu syytteen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä, tai
- asiakas ei ole maksanut erääntyneitä maksua.

Teleyrityksellä on oikeus sulkea asiakkaan liittymä jos asiakkaalla on kyseisestä liittymästä erääntyneitä viestintäpalvelumaksuja (esim. liittymän perusmaksu ja käytöstä johtuvat maksut) vähintään 50 euroa ja maksuja ei ole maksettu kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä, tai yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä, jos asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuneen asiakkaan yllättävästä sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta asiakkaasta riippumattomasta syystä.

Teleyrityksellä on oikeus estää muun palvelun kuin viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos asiakas ei maksa muusta palvelusta aiheutunutta erääntyneitä laskua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä.

Jos asiakas on tehnyt laskusta perustellun muistutuksen ja maksanut riidattoman osan eräpäivään mennessä, Teleyritys ei sulje liittymää ennen kuin asia on käsitelty oikeudellisesti loppuun asti. Jos muistutus on ilmeisen perusteeton, Teleyrityksellä on kuitenkin oikeus sulkea liittymä.

Teleyrityksellä on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää sopijakumppanina olevan Teleyrityksen liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan Teleyrityksen kautta.

### 6.2 Muun palvelun käytön rajoittaminen tai sulkeminen

Teleyritys voi rajoittaa muun palvelun kuin liittymän käyttöä tai sulkea sen edellä mainittujen syiden lisäksi seuraavista syistä:

- Asiakkaan vastuulla olevasta palvelun käytöstä, ohjelmistoista tai laitteista aiheutuu haittaa tai häiriötä Teleyrityksen viestintäverkolle tai palveluille, niiden käytölle, muille käyttäjille tai kolmansille tahoille, taikka asiakas muistutuksesta huolimatta käyttää hyväksymättömiä tai epäkuntoisia laitteita tai ohjelmistoja.
- Asiakas on ylittänyt sovitun käyttörajan (ks. kohta 8.8).
- Asiakas ei toimita Teleyrityksen vaatimaa ennakkomaksua tai aseta vakuutusta lähtökohtaisesti viikon kuluessa Teleyrityksen esittämästä vaatimuksesta (ks. kohta 8.7).
- Teleyrityksellä on perusteltua syytä otaksua palvelua käytettävän kolmannen oikeutta loukaten taikka lain tai hyvän tavan vastaisesti.
- Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiessa.

## 7 YLLÄPITO JA HUOLTO

Teleyritys huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla viestintäverkkonsa toiminnasta siten, että sovitut palvelut on asiakkaan käytettävissä. Asiakas hyväksyy, että palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoja ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. Asiakkaan tulee tarpeelliseksi katsomillaan keinoilla varautua edellä mainittuihin tilanteisiin.

## 8 MAKSUT

### 8.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan Teleyritykselle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut Teleyrityksen määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Hinnasto on maksuton. Teleyrityksellä on oikeus tehdä muutoksia laskutuskausiin esim. laskutusjärjestelmien uudistuksen, palvelujen yhdenmukaistamisen tai muun vastaavan syyn takia. Jos asiakas tekee laskutus-sopimuksen usean eri palvelun laskujen yhdistämisestä yhdelle laskulle, kyseisten palvelujen laskutuskaudet yhdenmukaistuvat.

Jos liittymää voidaan käyttää lisämaksullisten palveluiden käyttöön, asiakas vastaa myös niiden käytöstä johtuvista maksuista. Lisämaksullisten palveluiden käyttöä voi estää estopalveluilla.

Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen. Perittäviä maksuja ovat esimerkiksi:

- perusmaksut,
- käytön määrästä riippumattomat muut kuukausimaksut,
- kertaluonteiset avaus- ja palvelujen kytkentämaksut,
- palvelun käytön määrään perustuvat maksut, kuten puhelumaksut, paikallisverkkomaksut yms. maksut,
- laskutettavana työnä veloittavat maksut,
- muut sopimusasiakirjoissa tai hinnastoissa mainitut maksut, ja
- Teleyrityksen muiden teleyritysten ja ulkopuolisten palveluntuottajien palveluista perimät maksut.

Maksut maksetaan laskua vastaan Teleyrityksen osoittamalle suomalaiselle pankkitilille. Käteismaksuja ei oteta vastaan, ellei toisin sovita. Jos asiakas suorittaa maksun ulkomailla ulkomaanmaksuliikenteen kautta ja tästä aiheutuu maksun vastaanottavalle Teleyritykselle kustannuksia, asiakas vastaa myös näistä kustannuksista. Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita siten kuin sopimusehtojen muuttamisesta on kohdissa 17.2 ja 17.3 mainittu.

### 8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Teleyrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudestaan avaamisesta keskeytyksen jälkeen sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylittämiseen (ks. kohta 8.8) liittymän käytön rajoittamisen poistamisesta ei periä maksua. Muista sopimukseen kuulumattomista toista peritään erillinen maksu. Teleyrityksellä on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä. Perusmaksu tai muu käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka asiakas lopettaisi palvelun käyttämisen aikaisemmin.

## 8.3 Maksujen erääntyminen ja huomautus laskuista

Säännöllisesti toistuvalla maksulla on ennalta määrätty eräpäivä, joka ilmoitetaan viimeistään edellisessä laskussa. Laskun eräpäivä voi olla aikaisintaan 14 päivän päästä laskun lähettämisestä. Huomautukset laskusta on tehtävä ja riidaton osa maksettava pääsääntöisesti laskun eräpäivään mennessä. Eräpäivän jälkeen asiakkaalle lähetetään maksumuistutus. Asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaista viivästyskorkoa ja mahdollisesta perinnästä aiheutuneet kustannukset.

Teleyritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Jos maksusopimus vahvistetaan kirjallisesti, Teleyritys voi periä siitä maksun. Mikäli asiakas osoittaa maksun viivästymisen syyksi yllättävän sairauden, työttömyyden tai muun vastaavan hänestä riippumattoman syyn, Teleyritys myöntää maksuaikaa yhden (1) kuukauden maksumuistutuksen lähettämisestä.

Perintäasian riittauttaminen tuomioistuimessa, kuluttajavalituslautakunnassa tai muussa ratkaisuelimessä keskeyttää perinnän. Velkajärjestelyyn kuuluvien velkojen maksu ja perintä keskeytetään siksi ajaksi, jonka maksuohjelman laatiminen, käsittely ja vahvistaminen tuomioistuimessa vaativat.

Teleyritys voi lähettää asiakkaalle laskun myös tavanomaista laskutusjaksoa lyhyemmältä jaksolta, jos sovittu käyttöraja ylittyy, kyse on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai -haluttomuudesta, tai muusta näihin verrattavasta syystä. Asiakkaalla on tällöinkin 14 päivää maksuaikaa laskun lähettämisestä, eikä tällaiselta laskutusjaksolta viivästystä liittyvän maksua katsota asiakkaan sopimusrikkomukseksi. Asiakkaan taloudellisen turvallisuuden vuoksi Teleyritys voi myös lähettää kesken laskutuskauden asiakkaalle saldotiedotteen jos maksuja kertyy laskutuskaudella poikkeuksellisen paljon.

## 8.4 Yhteyskohtainen laskuerittely

Asiakkaalla on oikeus saada yhteyskohtainen puheluerittely hinnaston mukaista maksua vastaan. Maksu hyvitetään asiakkaalle, jos asiakkaan laskutus osoittautuu yhteyskohtaisen puheluerittelyn perusteella virheelliseksi.

Erittely annetaan asiakkaalle siten, että puhelinnumeron kolme viimeistä numeroa on peitetty tai muutoin siten, että erittelystä ei voida tunnistaa viestinnän toista osapuolta. Teleyritykselle rekisteröitynyt tunnistettu käyttäjä voi kuitenkin saada ns. täydellisen yhteyskohtaisen erittelyn. Täydellisessäkään yhteyskohtaisessa erittelystä ei näy maksuttomien palveluiden tunnistamistietoja. Edellä mainitun lisäksi asiakkaalla on oikeus saada täydellinen yhteyskohtainen erittely sellaisista yhteyksistä, joista aiheutuu muita kuin viestintäpalvelun käytöstä aiheutuvia maksuja eli maksullisista sisältöpalveluista.

Yhteyskohtaisen erittelyn tms. tilaamista ei katsota huomautukseksi laskusta.

## 8.5 Tilaajan vastuu maksuista

Tilaaja vastaa lähtökohtaisesti maksuista, vaikka hän olisi antanut palvelun toisen käytettäväksi tai sitä on käyttänyt joku muu kuin hän itse. Esimerkiksi ilmoitus tilaajan oikeuksien siirtymisestä ei vaikuta tilaajan maksuvelvollisuuteen Teleyritykselle. Vastuusta vapautumista käsitellään kohdissa 5.2 ja 5.3.

## 8.6 Ennakkomaksu ja vakuus

Ennakkomaksulla tarkoitetaan asiakkaan Teleyritykselle antamaa euromääräistä panttia, jota käytetään asiakkaan Teleyritykseltä olevien saatavien maksamiseen siten, että ennakkomaksusta katetaan asiakkaan laskuja ennakkomaksun antamisesta lähtien. Vakuus on euromääräinen pantti, jota käytetään asiakkaan erääntyneiden ja maksamattomien laskujen kattamiseen.

Ennakkomaksulle tai vakuudelle ei makseta korkoa. Asiakas vastaa vakuuden pantinhuolto- ja realisointikustannuksista. Teleyrityksellä on oikeus realisoida saamansa vakuus kertyneine tuottoineen ja sijaan tulleine varoineen parhaaksi katsomallaan tavalla erääntyneiden saataviensa, viivästyskorkojen ja perinnästä aiheutuneiden kustannusten maksamiseksi. Ennakkomaksusta tai vakuudesta katetaan ensin saatavalle mahdollisesti kertyneet viivästyskorot ja perimiskulut, sen jälkeen saatavan pääoma.

Ennakkomaksusta ja vakuuden ottamisesta sovitaan asiakkaan kanssa erikseen. Tehtävässä sopimuksessa sovitaan tarkemmin ennakkomaksun määrästä, tai vakuuden lajista ja määrästä sekä vakuuden palauttamisen perusteista ja aikataulusta.

### 8.6.1 Ennakkomaksu ja vakuus palvelusta

Teleyrityksellä on oikeus vaatia asiakkaalta kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus palvelusta sopimusta solmittaessa ja/tai sopimuksen voimaassaoloaikana. Ennakkomaksun tai vakuuden suuruutta määrittäessä huomioidaan niiden maksujen yhteismäärä, jotka tarjotuista palveluista arvioidaan kertyvän ennen kuin Teleyritys voi estää palvelun käytön maksulaininlyönnin perusteella.

### 8.6.2 Ennakkomaksu ja vakuus matkapuhelinliittymästä

Teleyrityksellä on oikeus vaatia asiakkaalta kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus matkapuhelinliittymästä sopimusta tehtäessä jos siihen ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Näitä ovat esim. asiakkaan ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, asiakkaalla oleva maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanteet, joissa asiakas on velkaa jollekin teleyritykselle tai joissa asiakkaan luotto-

tietoja ei voida selvittää riittävän pitkältä ajalta, asiakkaalla ei ole vakituista asuin-osoitetta Suomessa tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan.

Teleyritys voi vaatia vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi.

## 8.7 Käyttöraja

Käyttörajalla tarkoitetaan palvelun käytölle asetettua euromääräistä rajaa, jonka tarkoituksena on suojata Teleyritystä luottotappioriskeiltä. Käyttöraja saattaa auttaa asiakasta huomaamaan mahdolliset ylisuuret laskut, jotka voivat johtua esim. uusien palveluiden käytöstä, joiden kustannuksia on vaikea arvioida, tai ennalta arvaamattomasta palvelun käytöstä (esim. ns. modeemikaappaus tai anastetuksi epäillyn liittymän käyttö).

Teleyritys ei sitoudu aktiivisesti seuraamaan käyttörajaa ja sen mahdollista ylittymistä. Tämän vuoksi käyttöraja ei vastaa esim. luottokorttisopimusten mukaista luottorajaa, vaan käyttöraja voi ylittyä. Jos asiakas ylittää käyttörajan, Teleyritys voi rajoittaa palvelun käyttöä, esim. estämällä lähtevät puhelut. Teleyritys tiedottaa käyttäjää etukäteen käytön rajoittamisesta, ja antaa ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Teleyritys voi sulkea liittymän vain, jos sulkemiselle asetetut edellytykset täyttyvät (ks. kohta 6.1). Vapautuakseen palvelun käytölle asetetuista rajoituksista käyttörajan ylittymisen jälkeen, asiakkaan tulee maksaa Teleyrityksen vaatima osuus palvelusta kertyneistä maksuista. Käytön rajoittamisen poistamisesta ei peritä maksua.

Käyttörajan lisäksi Teleyritys voi tarjota maksua vastaan saldorajoituspalveluita.

### 8.7.1 Käyttöraja sopimusta solmittaessa

Teleyritys voi asettaa asiakkaalle kohtuullisen euromääräisen käyttörajan sopimusta solmittaessa tiedottamalla asiasta asiakkaalle.

### 8.7.2 Käyttöraja sopimussuhteen aikana

Teleyritys voi asettaa asiakkaalle kohtuullisen euromääräisen käyttörajan sopimussuhteen aikana tiedottamalla asiasta asiakkaalle. Matkapuhelinliittymän osalta Teleyrityksen oikeutta käyttörajaan on rajoitettu siten, että sopimussuhteen aikana Teleyrityksen tulee sopia asiasta nimenomaisesti asiakkaan kanssa.

Teleyritys voi sopia asiakkaan kanssa käyttörajan korottamisesta, laskemisesta tai poistamisesta sopimussuhteen aikana.

## 9 IMMATERIAALIOIKEUDET

### 9.1 Immateriaalioikeudet ja niiden loukkaus

Teleyrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Teleyritykselle. Teleyritys vastaa siitä, että sen toimittamat palvelut eivät sopimusta solmittaessa loukkaa kolmannen tahon Suomessa voimassa olevaa immateriaalioikeutta. Immateriaalioikeudella tarkoitetaan muun muassa patenti-, tavaramerkki- ja tekijänoikeutta.

Teleyritys ei vastaa asiakkaalle oikeudenloukkauksesta, joka aiheutuu siitä, että

- palvelua on asiakkaan tai kolmannen tahon toimesta muutettu,
- palvelua on käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai tarkoitettu,
- palvelua käytetään yhdessä kolmannen tahon toimittaman tai asiakkaan itse tuottaman tuotteen tai palvelun kanssa, taikka
- palvelua käytetään vastoin annettuja ohjeita.

### 9.2 Palvelun käyttöoikeus

Teleyritys antaa asiakkaalle käyttöoikeuden sopimuksen mukaiseen palveluun. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksien luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä Teleyrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman kirjallista etukäteistä suostumusta kopioida, kääntää, muuttaa eikä luovuttaa aineistoa tai palvelua edelleen, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on omalla kustannuksellaan Teleyrityksen pyynnöstä palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

### 9.3 Palvelun kautta tullut aineisto

Teleyritys ei vastaa palvelun kautta hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta taikka siitä, onko asiakkaalla oikeutta käyttää mainittua aineistoa. Teleyritys ei vastaa siitä, että asiakkaan palvelussa käyttämää aineistoa on palvelun kautta hankkinut kolmas taho omaan käyttöönsä.

### 9.4 Tunnisteet

Teleyrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Asiakkaan on säilytettävä saamia tunnisteita, kuten käyttäjätunnuksia ja salasanoja, huolellisesti ja noudatettava Teleyrityksen mahdollisesti antamia tarkempia ohjeita (ks. myös kohta 5).

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa jo annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teleyritys ilmoittaa tunnisteiden muutoksista viimeistään kaksi (2) kuukautta etukäteen, paitsi jos muutos johtuu syystä, jota Teleyritys ei ole niin aikaisin voinut ottaa huomioon. Teleyritys tiedottaa asiakkaan puhelinnumeron muutoksesta, kuitenkin viimeistään kuusi (6) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Teleyrityksellä on oikeus antaa liittymien ja palveluiden kutsunumerot ja vastaavat tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

Asiakkaalla on oikeus saada puhelinnumeron siirretyksi toiselle teleyritykselle viestintämarkkinalain mukaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada puhelinnumeroaan siirretyksi toiselle teleyritykselle, jos

- asiakkaalla on maksamattomia, erääntyneitä ja riidattomia saatavia Teleyritykselle, tai
- palvelun käyttöä on rajoitettu tai se on suljettu asiakkaasta johtuvasta syystä (ks. kohdat 6.1 ja 6.2).

## 10 ASIAKKAAN TIETOJEN KÄSITTELEMINEN

### 10.1 Henkilö- ja tunnistamistietojen käsitteleminen

Teleyrityksellä on oikeus käsitellä asiakasta koskevia henkilö-, tunnistamis-, paikka- ja muita tietoja, ja luovuttaa niitä lainsäädännön asettamien edellytysten mukaisesti. Teleyritys käsittelee näitä tietoja luottamuksellisesti ja vain tarpeellisissa laajuudessa. Lisätietoja tunnistamistietojen käsittelystä löytyy esim. osoitteesta [www.ficora.fi](http://www.ficora.fi) ja henkilötietojen käsittelystä [www.tietosuojafi.fi](http://www.tietosuojafi.fi).

Laskutusta varten säilytettäviä ja käsiteltäviä tunnistamistietoja ovat esim. soit-tavan ja vastaanottavan liittymän numerot, päätelaitteen tyyppi, sijainti ja sarja-numero, yhteyden muoto, kesto ja alkamisajankohta sekä muut sen kaltaiset tiedot ja tunnisteet, kuten käyttäjätunnukset. Laskutusta varten tunnistamistietoja voidaan säilyttää ja käsitellä niin kauan kuin lasku voidaan laillisesti periä, tai jos lasku on asiakkaan toimesta riitautettu, siihen saakka, kun asia on ratkaistu tai sovittu.

Palveluiden toteuttamista ja kehittämistä varten käsiteltäviä tunnistamistietoja ovat esim. telepäätelaitteen tyyppi ja sijainti, yhteyden muoto, kesto ja alkamisajankohta sekä muut sen kaltaiset tiedot ja tunnisteet, kuten käyttäjätunnukset. Palveluiden toteuttamista ja kehittämistä varten tunnistamistietoja voidaan käsitellä koko sopimussuhteen ajan.

Markkinointia varten käsiteltäviä tunnistamistietoja ovat esim. telepäätelaitteen tyyppi ja sijainti, yhteyden alkamisajankohta ja kesto sekä muut sen kaltaiset tiedot. Markkinointia varten tunnistamistietoja voidaan käsitellä koko sopimussuhteen ajan. Markkinointia varten tunnistamistietoja käsitellään ainoastaan asiakkaan suostumuksella.

### 10.2 Luettelot

Teleyrityksellä on oikeus julkaista asiakkaan nimi, osoite ja liittymän numero (yhtystiedot) painetuissa, sähköisissä muodossa tai muulla tavoin toteutetuissa luetteloissa ja numerotiedotuksissa, ellei asiakas tätä nimenomaisesti kiellä.

Asiakkaalla on oikeus ilman eri maksua kieltää tietojensa tai niiden osan julkaiseminen ja niiden edelleen luovuttaminen.

### 10.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakkaalla on oikeus estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti ja ilman eri maksua oman liittymänumeronsa välittyminen puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi ilman eri maksua estää tulevan puhelun liittymänumeron välittymisen itselleen sekä sen liittymänumeron tunnustuksen, johon liittymään tulevat puhelut on siirretty.

Lisäksi asiakkaalla on Teleyrityksen hinnaston mukaista maksua vastaan mahdollisuus estää, mikäli se on teknisesti mahdollista, sellaisten tulevien puheluiden vastaanotto, joiden liittymänumeron tunnustus on estetty.

## 11 VIIVÄSTYS

### 11.1 Toimituksen viivästyminen

Tilatun palvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, tai jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisen jälkeen.

Jos toimitus viivästyy Teleyrityksestä johtuvasta syystä, asiakas ei ole velvollinen suorittamaan kyseistä palvelua koskevia maksuja viivästysajalta. Teleyritys vähentää tietoonsa tulleet viivästyksen ajalta kertyneet maksut asiakkaan laskusta.

Viivästyksen seuraamuksena asiakkaalla voi olla oikeus vakio- ja/tai vahingonkorvaukseen. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakio- tai vahingonkorvaukseen, jos Teleyritys 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 estää eikä

välttää. Tällaisia ovat esim. ylivoimainen este (poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuva viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt) (ks. kohta 14) tai asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästyksen toimituksessa.

Jos viivästyksen johtuu kolmannelta taholta, jota Teleyritys on käyttänyt apunaan sopimuksen tai sen osan täyttämiseksi, Teleyritys vapautuu vastuusta, jos myös tämä taho olisi vapautunut vastuusta edellä mainitulla perusteella.

### 11.2 Vakiorovaus

Vakiorovaus koskee vain tilatun viestintäpalvelun viivästytilanteita edellä mainituin perustein. Vakiorovauksen määrä on määritelty Teleyrityksen hinnastossa ja se on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta viivästyviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Vakiorovaus kattaa välittömät vahingot, kuten asian selvittämisestä johtuvat kulut, esim. puhelu-, posti- ja matkakulut sekä välillisistä vahingoista käyttöhyödyn olennaisen menetyksen. Käyttöhyödyn menetyksellä tarkoitetaan konkreettista haittaa asiakkaalle, joka aiheutuu toimituksen viivästyisestä, ei kuitenkaan mieliharmia tai henkistä kärsimystä, jota ei korvata.

### 11.3 Vahingonkorvaus

Vakiorovauksen lisäksi asiakas voi vaatia korvausta vahingosta, joka ylittää vakiorovauksen määrän. Asiakkaan on osoitettava, että aiheutunut vahinko ylittää vakiorovauksen määrän.

Teleyritys vastaa viivästyksestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta vain, jos se on aiheutunut huolimattomuudesta Teleyrityksen puolella. Välillisenä vahinkona pidetään

- ansion menetystä, joka asiakkaalle aiheutuu viivästyksen tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi, esim. korvausta työansion menetyksestä edellä mainittujen toimenpiteiden takia (menetyksen todistettava esim. työnantajan todistuksella); mutta ei korvausta ennalta arvaamattomasta seikasta (esim. viestintäverkon avulla tehtävän toimenpiteen, kuten osakekaupan, toteuttamatta jäämisen seuraukset),
- vahinkoa, joka johtuu muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta, ja
- viestintäpalvelun käyttöhyödyn olennaista menetystä, jota ei aiheudu suoraan taloudellista vahinkoa, tai muuta siihen rinnastuvaa olennaista haittaa. Tältä osin tulee kuitenkin huomioda se, että vakiorovaus sisältää jo korvauksen käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä.

Vahingonkorvausvastuun toteutumisen edellytyksenä on riittävä syy-yhteys. Etäiset, epätavalliset ja ennalta arvaamattomat viivästyksen seuraukset jäävät vahingonkorvausvelvollisuuden ulkopuolelle. Vahingonkorvausvelvollisuuteen sovelletaan vahingonkorvauslaista ilmeneviä yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita.

Asiakkaan tulee vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa aina ryhtyä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella vaatia ja edellyttää. Jos asiakas omalla tai vastuullaan olevalla toiminnalla tai laiminlyönnillä aiheuttaa vahingon, ei Teleyrityksellä ole velvollisuutta korvata sitä. Vahinko, joka on aiheutunut asiakkaalle korvattavan vahingon rajoittamisesta, korvataan.

Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkojen rajoittamiseksi, hän vastaa itse vastaavasta osasta vahinkoa.

### 11.4 Asiakkaan ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa Teleyritykselle viivästyksestä kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun palvelu on toimitettu, sekä halutessaan vaatia vakio- tai vahingonkorvausta.

Jos Teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaavasti ja arvottomasti taikka, jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia, asiakas saa vedota viivästyksen myös myöhemmin.

## 12 VIRHE

### 12.1 Virhe viestintäpalvelussa

Viestintäpalvelussa on virhe, jos viestintäpalvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain toistuvat, tilapäiset katkokset ja häiriöt (kohta 5). Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii siten kuin vastaava viestintäpalvelu yleensäkin.

Jollei toisin ole sovittu, viestintäpalvelun toimitus on virheellinen, jos

- viestintäpalvelu ei laadultaan vastaa viestintämarkkinalaissa, sähköisen viestinnän tietosuojalaissa tai viestintäviraston määräyksissä asetettuja vaatimuksia,
- viestintäpalvelun käyttö on muusta kuin 13 kohdassa mainitusta syystä yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt, ja keskeytystä ei voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä, tai
- viestintäpalvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä asiakkaalla yleensä on vastaavan palvelun yhteydessä aihetta olettava.

## 12.2 Virhe muussa palvelussa

Muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden sekä laitteiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan.

Teleyrityksellä on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksien luovutetut ohjelmit sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. Teleyrityksen myymät laitteet korjataan laitevalmistajan takuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

Painetuissa luetteloissa olevat virheet Teleyritys korjaa seuraavassa luettelossa tai muutoin palveluvalikoimassaan olevin keinoin tiedottomalla. Sähköisessä muodossa tai muulla tavoin toteutetuissa luetteloissa ja numerotiedotuksissa olevat virheet Teleyritys pyrkii korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

## 12.3 Virheilmoitus

Asiakkaan tulee ilmoittaa virheestä Teleyritykselle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Ilmoitus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat mm. olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa, asiakkaan asiantuntemus ja mahdollisuus käytännössä tehdä virheilmoitus. Toisaalta on huomioitava myös se, että Teleyritykselle voi olla tärkeää saada tieto virheestä mahdollisimman nopeasti esim. lisävirheiden ja vahinkojen välttämiseksi. Asiakas menettää oikeutensa vedota virheeseen, jos hän laiminlyö virheilmoituksen tekemisen kohtuullisessa ajassa.

Jos Teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka, jos **viestintäpalvelu** ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia, asiakas saa vedota virheeseen myös myöhemmin.

## 12.4 Virheen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virheilanteessa Teleyritys korjaa virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman asiakkaalle aiheutuvia lisäkustannuksia. Asiakkaan on myötävaikutettava virheen oikaisuun Teleyrityksen ohjeiden mukaisesti esim. toimittamalla Teleyritykselle sen pyytämät tiedot ja järjestettävä tarvittaessa Teleyrityksen edustajalle pääsy asiakkaan tiloihin. Teleyritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Vaikka asiakas ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, Teleyritys saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos Teleyritys tarjoutuu tekemään sen viipymättä asiakkaan ilmoituksen tai oman havaintonsa jälkeen. Oikaisemalla virheen Teleyritys voi välttyä hinnanalennukselta ja sopimuksen purkamiselta. Asiakas saa kuitenkin kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että hänelle aiheutuvat kustannukset jäivät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kyseeseen, tai jos oikaisu ei suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä, asiakas saa vaatia virhettä vastaavaa hinnanalennusta tai **viestintäpalvelun** keskeytystilanteissa vakiohyvitystä. Vakiohyvityksen määrä ilmenee Teleyrityksen hinnastosta ja on vähintään 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan keskeytyksen johdosta vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen.

Teleyritys vähentää asiakkaalle annetun hinnanalennuksen tai vakiohyvityksen seuraavasta laskusta tai palauttaa hinnanalennuksen/ hyvityksen asiakkaalle. Asiakkaalla on virheen perusteella oikeus pidättäytyä maksamasta palvelun hintaa. Asiakas ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on virheen vuoksi oikeus.

## 12.5 Vahingonkorvaus

Asiakkaalla on oikeus vaatia korvausta välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii palvelussa olevan virheen vuoksi. Välittömät vahinkoa ovat esim. reklamoinnista aiheutuneet puhelin-, posti- ja matkakulut. Jos virhe tai vahinko on aiheutunut Teleyrityksen tuottamuksesta, asiakkaalla on oikeus vaatia korvausta myös välillisistä vahingoista. Välillisiin vahinkoihin ja vahingonkorvausvastuun edellytyksiin sovelletaan mitä edellä kohdassa 11.3 on kerrottu.

Teleyritys ei vastaa virheestä tai vahingosta, joka on seurausta asiakkaan vastuulla olevasta syystä, esimerkiksi asiakkaan itsensä asentamista laitteista tai ohjelmitoista, asiakkaan käyttämän ulkopuolisen asennus- tai huoltopalvelun seurauksena ilmenneistä ongelmista, asiakkaan järjestämästä puutteellisesta huollosta tai huollon laiminlyönnistä, asiakkaan toimintaympäristöstä, sähköverkosta tai laitteista taikka käyttötavasta.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vain, jos virheestä on aiheutunut hänelle jotain korvattavaa vahinkoa, jonka hän pystyy näyttämään toteen. Vahingonkorvausvastuun toteutumisen edellytyksenä on riittävä syy-yhteyden toteaminen. Etäiset, epätavalliset ja ennalta arvaamattomat virheet tai muun sopimusrikkomuksen seuraukset jäävät vahingonkorvausvelvollisuuden ulkopuolelle. Ennalta arvattavuutta arvioidaan objektiivisesti. Vahingonkorvausvelvollisuuteen sovelletaan vahingonkorvauslaista ilmenneitä yleisiä vahingonkorvausoikeudellisia periaatteita.

## 12.6 Korvausvaatimuksen esittäminen

Asiakkaan on esitettävä hinnanalennusta, vakiohyvitystä tai vahingonkorvausta koskeva vaatimus Teleyritykselle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun virhe on havaittu tai se olisi pitänyt havaita tai vahinko on syntynyt.

## 12.7 Asiakkaan korvausvelvollisuus

Asiakkaan on korvattava tuottamuksellisesta sopimusrikkomuksestaan johtuva Teleyritykselle aiheutunut välitön vahinko. Jos asiakas tuottamuksellisesti tai Teleyrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää palvelussa viallista laitetta tai ohjelmitoia ja tämä aiheuttaa häiriötä verkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille, on myös näille aiheutunut vahinko ja vikojen etsimisestä aiheutuneet kustannukset korvattava.

Asiakkaan tulee maksaa Teleyritykselle aiheutuneet vian selvitys- ja rajoittamiskulut ja mahdolliset korjauskulut sekä muut välittömät vahingot, jos virhe johtuu muusta kuin Teleyrityksen vastuulla olevasta syystä.

## 13 VIESTINTÄVERKON RAKENNUS- JA KUNNOSSAPITOTYÖ SEKÄ TIETOTURVA-TOIMENPITEET

Teleyrityksellä on oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tarjonta tai rajoittaa sen käyttöä ilman asiakkaan suostumusta, jos toimenpide on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan tai viestintäpalveluihin liittyvien järjestelmien huolto- ja kunnossapitotöiden vuoksi. Keskeytyksestä tiedotetaan asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan hyvissä ajoin ja keskeytys tehdään asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla. Tällöin ei ole kyseessä viestintäpalvelun virhe.

Rakennus- ja kunnossapitotöitä ovat esim. viestintäverkon laajennustyöt sekä tilanteet, joissa viestintäverkkoa joudutaan korjaamaan Teleyrityksestä tai kolmannesta tahosta johtuvasta syystä. Tällaisia tilanteita ovat esim. kaapelivauriot. Tietoturvaan liittyvä tilanne on esim. palvelunestohyökkäys, jonka torjumiseksi joudutaan sulkemaan useamman asiakkaan tietoliikenneyhteyksiä.

Jos **viestintäpalvelu** on keskeytetty edellä mainitusta syystä kalenterikuukaudessa yhteensä vähintään 48 tunnin ajan ilman asiakkaan suostumusta, asiakkaalle hyvitetään pyynnöstä palvelun perusmaksu yhden kuukauden ajalta tai vastaava kohtuullisen hyvitys. Asiakkaalla on velvollisuus maksaa palvelun perusmaksu, jos keskeytys on alle 48 tuntia.

Teleyrityksellä ei kuitenkaan ole hyvitysvelvollisuutta, jos keskeytys tai rajoitus on aiheutunut luonnonilmiöstä, muusta ylivoimaisesta esteestä, asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta tai päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisuudesta.

Kyseisenlaisen keskeytykseen tai rajoitukseen ei sovelleta virheen tai viivästyksen seuraamuksia.

## 14 YLIVOIMAINEN ESTE

Jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este, osapuoli vapautuu sopimusehdon noudattamisesta korvausvelvollisuksiineen. Ylivoimaisena esteenä pidetään sotaa, pakko-ottoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, tuonti- ja vientikieltoa, vientilisenssin epäämistä, työselkkausta, lainsäännöksiä ja viranomaismääräyksiä, luonnonilmiötä kuten ukonilmaa tai myrskyä, tulva, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli- tms. vahinkoa, tulvaa ja vesivahinkoa, sähköverkosta tulevaa ylijännitettä, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, sellaista kolmannesta tahosta johtuvaa seikkaa, joka on osapuolista riippumaton, tai muuta syytä, jota osapuoli ei ole sopimusta tehdessään voinut kohtuudella ottaa huomioon eikä voi kohtuudella estää tai voittaa sen vaikutusta. Edellä mainittua noudatetaan myös silloin, kun este kohtaa Teleyrityksen alihankkijaa tai tavarantoimittajaa. Esteestä ja sen päättymisestä on ilmoitettava toiselle osapuolelle viipymättä.

## 15 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

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

Teleyrityksellä on oikeus siirtää sopimus muulle teleyritykselle sekä palvelua tai palveluryhmää koskevat sopimukset kyseisten palveluiden liiketoiminnan luovutuksensaajalle. Asiakkaan voimassa olevia sopimusehtoja ei siirron johdosta heikennetä. Siirtävä Teleyritys tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat Teleyrityksen saatavat voidaan siirtää kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa vain siirronsaajalle.

## 16 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

### 16.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoo toistaiseksi voimassa olevan liittymän sopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaajalla suullisesti tai kirjallisesti. Teleyritys lähettää suullisesta irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Asiakas saa irtisanoo toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaajalla. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoo päättymään kesken sopimuskauden, eikä puhelinnumeroa tai muuta tunnistetta voi siirtää toiselle teleyritykselle sopimuskauden aikana, ellei toisin ole sovittu.

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

### 16.2 Purkamisen sopimussuhteen aikana

Teleyrityksellä on oikeus purkaa matkapuhelinliittymän sopimus päättymään välittömästi, jos

- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. kohta 6.1) vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat edelleen voimassa, tai
- asiakas on tuomittu liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Teleyrityksellä on oikeus purkaa muun palvelun sopimus, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettyä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, eikä asiakas ole korjannut menettelyään kuukauden kuluessa hänelle lähetetystä kirjallisesta huomautuksesta, ja kohdassa 6.2 mainittu käytön keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa,
- asiakas on todettu kyvyttömäksi noudattamaan sopimusehtoja, eikä hän maksa Teleyrityksen vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta,
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksetta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus Teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkamisen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos Teleyritys ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja asiakkaan vahingoksi (ks. kohta 17.3).

Osapuolella on lisäksi oikeus purkaa muu kuin liittymän sopimus, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kuuden (6) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 4.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteesta johtuen.

Sopimus voidaan purkaa vain kirjallisesti. Teleyritys ilmoittaa liittymäsopimuksen purkamisesta asiakkaalle etukäteen. Varoitus voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti.

### 16.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan käytettävissä mahdollisesti olleet Teleyrityksen omistamat laitteet ja muu käyttöoikeudella sopimuksen voimassaoloajaksi asiakkaalle luovutettu omaisuus on palautettava niitä koskevan sopimuksen päättyessä Teleyritykselle sellaisessa kunnossa, ottaen huomioon normaali kuluminen, kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat.

Jos liittymää ei kolmannelta tahosta tai ylivoimaisesta esteestä johtuvasta syystä ole voitu lainkaan toimittaa, liittymismaksu palautetaan takaisin asiakkaalle ilman korkoa. Muussa tapauksessa liittymismaksuja ei palauteta, ellei erikseen ole toisin kirjallisesti sovittu.

Teleyritys palauttaa asiakkaan ennakkoon maksamat maksut asiakkaan pyynnöstä, siltä osin kuin ne kohdistuvat irtisanomisaajan päättymisen jälkeiseen aikaan. Maksuja ei kuitenkaan palauteta, jos niiden määrä on vähemmän kuin 6 euroa. Jos puhelut tai muut käytön määrään perustuvat palvelut ovat kuitenkin yhteishinnoiteltuja (ns. pakettihinnointelu), maksettuja maksuja ei palauteta sopimuksen päättyessä. Jos Teleyritys on purkanut sopimuksen asiakkaan sopimusrikkomuksen vuoksi, lähtökohtana on, että maksuja ei palauteta. Palautettaville maksuille ei kerry korkoa.

Sopimuksen päättyessä Teleyrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti palautettavista maksuista.

## 17 SOPIMUSEHTOJEN VOIMASSAOLO JA MUUTTAMINEN

### 17.1 Ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 01.11.2007 alkaen toistaiseksi. Ehtoja noudatetaan myös aiemmin solmituissa Teleyrityksen ja asiakkaan välisissä toistaiseksi voimassaolevissa sopimuksissa, sekä määräaikaissa sopimuksissa määräaikaisuuden päättyttyä, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

## 17.2 Muutokset maksuihin, palveluihin ja sopimusehtoihin

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja, niiden laskentaperusteita, sopimusehtoja ja palvelun ominaisuuksia asiakkaalle epäedullisemmiksi silloin kun:

- muutos johtuu lainsäädännöstä tai viranomaisen päätöksestä,
- muutos johtuu muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttua, kuten alihankkijoista, teknologisesta kehityksestä, palvelun kysynnän olennaisesta muutoksesta tai liiketoiminnan jatkuvuuden turvaamisesta,
- muutos johtuu sopimus-, hinnoittelu-, kustannus- tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta, sopimuskannan tai palveluiden yhdenmukaistamisesta, tuotantokustannusten muuttumisesta, yhdysliikennekäytännön muuttumisesta, palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta, tietoturvan tai tietosuojan kehittämisestä, asiakkaan yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden kehittämisestä, teknisistä järjestelmäuudistuksista, Teleyrityksen omistusrakenteen muuttamisesta, markkinatilanteen olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta, poikkeusoloihin valmistautumisesta tai alan itsesääntelyn noudattamisesta, ja edellyttäen että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, taikka
- muutoksella ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön.

Teleyrityksellä on oikeus silloin, jos sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, muuttaa jatkuvaluonteisia palveluja, palvelun toteuttamistapaa ja -keinoja. Teleyritys pyrkii siihen, että asiakkaalle aiheutuu tästä mahdollisimman vähän haittaa.

Määräaikaisen sopimuksen ehtoja ei voi sopimuskauden aikana muuttaa asiakkaalle epäedullisemmaksi, paitsi jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esim. sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

### 17.3 Maksujen, sopimusehtojen ja palveluiden muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle maksujen, sopimusehtojen tai palvelun muutoksesta esim. laskun yhteydessä tai sähköpostilla (ks. kohta 18), viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen, Teleyrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien, kun muutos tai päätös tuli voimaan.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus purkaa sopimus päättäväksi välittömästi siitä palvelusta, jota muutos koskee. Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa purkuoikeutta Teleyrityksen muuttaessa maksua, sopimusehtoa tai palvelua

- asiakkaan eduksi, tai
- jos kyseessä on vähäinen muutos, jolla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön, eikä muutos ole asiakkaan vahingoksi, tai
- jos kyseessä on muutos, joka johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, eikä muutos ole asiakkaan vahingoksi.

## 18 ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Teleyrityksellä on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja kolmannelta tahosta, jonka käytettäväksi asiakas on antanut liittymänsä. Teleyritys ilmoittaa tilaajalle palvelun käyttäjän maksulaininlyönneistä ja muista mahdollisista sopimusrikkomuksista.

Ellei muusta ilmoitusosoitteesta ole kirjallisesti sovittu, Teleyritys lähettää ilmoitukset asiakkaalle tämän viimeksi Teleyritykselle ilmoittamaan laskutusosoitteeseen, tai jos asiakkaan kanssa on erikseen niin sovittu, sähköpostiosoitteeseen.

## 19 MUUT EHDOT

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

- pääsopimus ja sen liitteet (kuten palvelukuvaukset),
- palvelun kirjalliset erityisehdot,
- nämä sopimusehdot,
- Teleyrityksen yleiset sopimusehdot.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## 20 ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kante Teleyritystä vastaan joko Teleyrityksen tai oman kotipaikkansa käräjäoikeudessa. Teleyrityksen tulee nostaa kante asiakasta vastaan asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Oikeuskäsittelyn ohella asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat suosituksia.