

Tietoliikennepalveluiden yleiset sopimusehdot



Sisällys

1. Yleistä.....	5
2. Peruuttamisoikeus.....	5
3. Sopimuksen tekemättä jättäminen	6
4. Ennakkomaksu, vakuus ja luottoraja.....	6
5. Maksut	6
6. Toimitus.....	7
6.1 Toimitusvaihe	7
6.2 Velvollisuudet ja edellytykset.....	7
6.3 Tunnisteet ja niiden muuttaminen.....	8
7. Palvelun käyttö	8
7.1 Asiakkaan vastuut	8
7.2 Oikeudeton käyttö.....	9
7.3 Verkon tietoturva.....	9
8. Palvelun toimituksen viivästys ja oikeus pidätyä maksusta	10
9. Vakioroivaus palvelun toimituksen viivästyessä.....	10
10. Palvelun ominaisuudet.....	10
10.1 Palvelun laatu	10
10.2 Virhe palvelun toimittamisessa	10
10.3 Palvelun toimivuuteen vaikuttavia seikkoja	10
11. Virheen oikaisu.....	11
12. Vikailmoitukset.....	11
13. Hinnan alennus ja vakiohyvitys.....	11
14. Yhtiön vahingonkorvausvastuu.....	12
15. Virhettä ja viivästystä koskeva ilmoitusvelvollisuus.....	12
16. Palvelun käytön keskeyttäminen	13
17. Asiakas-, välitys- ja sijaintitiedot	13
18. Ylivoimainen este	14
19. Immateriaalioikeudet	14
20. Sopimuksen siirtäminen.....	14
21. Sopimuksen voimassaolo, irtisanominen ja purkaminen	14



22. Ehtojen voimassaolo ja muuttaminen.....	15
23. Erimielisyydet.....	16

Taloyhtiöihin sovellettavat erityisehdot..... 17

1. Yleistä.....	17
2. Käyttöoikeus taloverkkoon	17
3. Muut sopimusehdot ja niiden soveltaminen	17
4. Asiakkaan liittymismaksut ja maksuehdot.....	17
5. Liittymisjohdon rakentaminen	17
6. Taloverkon kunnossapito	18
7. Taloverkon kytkentä	18
8. Taloverkkojen käyttö	18
9. Omistussuhde	18
10. Kunnossapito ja huolto	19
11. Vastuunrajoitukset.....	19
12. Sopimuksen voimassaolo ja muut ehdot.....	19

Yrityksille sovellettavat erityisehdot..... 20

1. Yleistä.....	20
2. Sopimuskausi.....	20
3. Sopimuksen irtisanominen	20
4. Toimitusaika	20
5. Toimitus.....	20
6. Ylläpito	20
7. Käyttöönoton edellytykset ja palvelun käyttö	21
8. Palvelun käyttö	21
9. Verkkotunnukset	22
10. Palvelutasot	22
11. Oikeus hinnan muutokseen	22
12. Sopimusehtojen soveltaminen	22



Palvelun käyttäjälle

Näissä ehtoissa on huomioitu Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliito, FiCom Ry:n, Kuluttaja-asiamiehen sekä Viestintä-viraston kanssa neuvottelemien suositusten teleyritysten tarjoamien palveluiden yleiseksi sopimusehdoiksi kuluttajalle.

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Napapiirin Kuituverkot Oy:n (yhtiö) ja palveluntarjoajien toimittamiin asiakirjoihin kuten sopimusehtoihin (asiakaskohtainen pääsopimus ja sen liitteet kuten esimerkiksi palvelu- ja tuotekuvaukset sekä nämä ehdot), hinnastoon, mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin.

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

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.

Tietoturva

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

Viiveet ja katkokset

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, verkon huollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksesta.

Muutokset

Palvelun ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä yhtiöllä on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerroituilla perusteilla. Jos muutos on vahingoksesi, sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi.

Asiakaspalvelu

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

Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

Yhtiö voi luovuttaa sinulle sopimusasiakirjojen lisäksi muuta aineistoa. Käyttöoikeuden päättyessä sinun on yhtiön pyynnöstä palautettava tai hävitettävä hallussasi oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot kuten esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot.

Määritelmät ja soveltamisala

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Sopimuksella asiakkaan ja teleyrityksen tekemää sopimusta palvelusta.

Asiakkaalla henkilöä, joka tekee tai on tehnyt teleyrityksen kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

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

Palvelulla viestintäpalvelua tai muuta palvelua.

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

Muulla palvelulla sellaista teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka ei ole viestintäpalvelu.

Muita kuin viestintäpalveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

Liittymisjohdolla kaapelia, joka on rakennettu yhtä käyttöpaikkaa, kiinteistöä tai kiinteistöryhmää varten, jolla liittyjä liitetään tietoliikenneverkkoon.

Taloverkolla kiinteistön yleiskaapelointiverkkoa, kuten antenni- ja yleisverkkoa.

Huoneistokaapeloinnilla kiinteistön huoneistoihin saakka ylettyvää valokuituverkkoa.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan teleyrityksen tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle tarjoamiin viestintäpalveluihin sekä, ellei toisin ole sovittu, muihin palveluihin. Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita.

1. Yleistä

Näitä ehtoja sovelletaan yleisinä sopimusehtoina Napapiirin Kuituverkot Oy:n (yhtiö) palveluiden toimituksiin kuluttaja- tai yritysasiakkaille (asiakas). Näiden ehtojen lisäksi, palveluihin sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja liittymätoimitusta koskevia erityisehtoja.

Yhtiön palveluilla tarkoitetaan yhtiön valikoimassa kulloinkin olevia viestintäpalveluita, kuten tietoliikenne- tai internetliittymiä, ja näihin liittyviä lisäpalveluita. Näitä ehtoja sovelletaan soveltuvin osin myös laitteisiin. Huomioitavaa on, että vain yhteyspalvelu on varsinainen viestintäpalvelu, lisäpalvelut ovat

muuta palveluja. Muita palveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelunsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

Yhtiön ja asiakkaan välinen sopimus syntyy asiakkaan tilauksesta, yhtiön lähettämällä tilausvahvistuksella, joka voidaan lähettää esimerkiksi sähköpostitse, postitse tai tekstiviestinä, tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta.

Viestintäpalvelua koskeva sopimus tehdään kirjallisesti. Viestintäpalvelua tai muuta palvelua koskeva sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai palvelun tilausta koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin sopimus tulee voimaan. Muuta palvelua koskeva sopimus syntyy, kun yhtiö on hyväksynyt asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun tai ilmoittamalla hyväksyneensä asiakkaan tilauksen.

Yhtiö voi kieltäytyä sopimuksen tekemisestä, jos asiakas on velkaa yhtiölle tai muulle teleyritykselle tai on tahallaan aiheuttanut häiriötä yleiselle televerkolle tai muille televerkon käyttäjille, tai muusta painavasta syystä.

Se mitä näissä ehdoissa on todettu asiakkaiden osalta, noudetaan myös asiakkaan sallimiin palvelujen käyttäjiin, vaikka nämä eivät olisikaan palvelusopimuksen osapuolia. Tällöin asiakkaan on huolehdittava siitä, että käyttäjät ovat tietoisia yhtiön palvelujen ehdoista, ja että palvelujen käyttö tapahtuu ehtojen mukaisesti. Käyttöoikeuden salliminen kolmannelle ei poista asiakkaan vastuuta palvelun käytöstä.

2. Peruuttamisoikeus

Koti- ja etämyynnissä asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa yhtiön vahvistusilmoituksen



vastaanottamisesta tai ilmoittamalla siitä yhtiön asiakaspalveluun kirjallisesti tai sähköisesti. Peruuttamisilmoitus katsotaan vastaanotetuksi seitsemäntenä (7.) päivänä peruuttamisilmoituksen lähettämisestä, jos se on lähetetty postitse ja heti, jos se on lähetetty sähköpostin välityksellä, ellei muuta näytetä.

3. Sopimuksen tekemättä jättäminen

Yhtiöllä on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

4. Ennakkomaksu, vakuus ja luottoraja

Yhtiöllä on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin yhtiö voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

Yhtiöllä on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa asiakkaalla on eräänneitä maksuja yhtiölle tai palveluntarjoajalle, tai jossa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Yhtiö voi vaatia kohtuullista vakuutta myös sopimussuhteen aikana, jos viranomaisen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi.

Yhtiöllä on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi oikeus asettaa asiakkaalle luottoraja.

Sopimus raukeaa, jos vahvistusilmoituksessa edellytettyä ennakkomaksua ja/tai vakuutta ei ole maksettu määräpäivään mennessä. Sopimus raukeaa, vaikka toimitus käyttöpaikkaan olisi aloitettu. Jos sopimus raukeaa, asiakas on velvollinen maksamaan saamastaan

hyödystä kohtuullisen korvauksen ja hinnaston mukaiset veloitukset yhtiölle.

Yhtiö ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Yhtiöllä on oikeus periä vakuudesta eräännytynyt 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. Asiakas vastaa vakuuden pantin- ja realisointikustannuksista.

Jos asiakas ei sopimuksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta kymmenen (10) arkipäivän kuluessa edellä mainittujen edellytysten täyttymisestä.

5. Maksut

Tuotteista peritään sovitut tai kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaiset maksut. Laskutusjakson pituus toistuvilla maksuilla on yksi kuukausi. Kuukausimaksut laskutetaan laskutusjaksoittain puolessa välissä laskutuskautta siten, että eräpäivä on vasta käytön jälkeen, ja muut maksut jälkikäteen. Maksuvelvollisuus alkaa, kun yhtiö on toimittanut palvelun asiakkaan käyttöön.

Lasku lähetetään asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakas vastaa yhtiön saatavista riippumatta siitä, mihin osoitteeseen lasku lähetetään.

Säännöllisesti toistuvilla maksuilla on yhtiön päättämät eräpäivät. Maksun viivästyessä asiakkaalle lähetetään eräpäivän jälkeen maksuohje. Asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaista viivästyskorkoa ja kaikki perinnästä aiheutuneet kustannukset. Yhtiö voi asiakkaan pyynnöstä myöntää lisää maksuaikaa. Huomautukset laskusta on tehtävä laskun eräpäivään mennessä. Laskua koskeissa erimielisyystapauksissa riidaton



osa on maksettava laskun eräpäivään mennessä.

Yhtiö päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty.

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Yhtiöllä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syyistä tai yhtiön velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käytörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä voidaan periä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen erillinen maksu.

Käytön määrästä riippumaton maksu (myös palvelun kuukausimaksu) veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

6. Toimitus

6.1 Toimitusvaihe

Yhtiö toimittaa palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin osapuolet ovat palvelukohtaisessa sopimuksessa tai muutoin sopineet. Yhtiö voi käyttää alihankkijoita.

Palvelu toimitetaan viimeistään sovittuna toimituspäivänä tai sovittuun toimitusaikaan loppuun mennessä. Ellei toimitusaikaa ole sovittu, palvelu toimitetaan kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä tai liittymän toimitusajankohdasta.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun yhtiö on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet. Laitteiston, sisäverkkojohdon tai ohjelmiston toimitus ei sisälly tietoliikennepalvelun toimitukseen, ellei niin ole erikseen sovittu joko sopimuksella tai kampanjaehdoilla.

Ohjelmiston toimitukseen ei sisälly omistusoikeuden luovutusta, ohjelmistojen muutoksia eikä päivityksiä, ellei niin ole erikseen sovittu.

Asiakkaan tilaamat laitteet toimitetaan asiakkaalle yhtiön asiakaspalvelupisteessä tai käyttöönottoasennuksen yhteydessä. Jos laitteet lähetetään asiakkaalle, kuljetuskustannukset veloitetaan erikseen. Jos laitetoimitukseen sisältyy asennus, toimituspaikka on asiakkaan nimeämä toimitusosoite.

6.2 Velvollisuudet ja edellytykset

Yhtiöllä 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 ylivoimaisesta tai kolmannelta osapuolelta johtuvaa syytä ei ole esteenä, ja asiakas huolehtii:

- tarvittavan sähkövirran luovuttamisesta kohteessa mahdollisesti tarvittaville viestintäverkon aktiivilaitteille veloituksetta,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatuudesta kohteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen,
- asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisuudesta,
- siitä, että käytettävissä on kulloinkin voimassa olevien määräysten mukainen sisäjohtoverkko, joka on dokumentoitu lainsäädännön ja viranomaismääräysten edellyttämällä tavalla,
- toimitusta varten yhtiöllä on esteetön pääsy tarvittaviin tiloihin,
- asiakkaalla on tarpeelliset oikeudet tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettäviksi haluamiensa ohjelmistojen käyttöön; sovittuun palveluun mahdollisesti sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin toimittaja
- sovittu ennakkomaksu tai vakuus on annettu yhtiölle määräajassa,



- asiakas antaa palvelun toteuttamiseksi tarvittavat tiedot ja huolehtii siitä, että ne ovat aina oikeat ja riittävät,
- asiakas vastaa liittymän toimittamisen aiheuttamista lisäkustannuksista, joita saattaa syntyä esimerkiksi etäisen sijainnin, vaikean maaston, edessä olevien rakennusten tai muiden vastaavien syiden takia.

Jos toteutuksessa ilmenee, että liittymän toimittamisesta aiheutuu edellä mainittuja erityisiä kustannuksia, yhtiö tekee palvelusta uuden tarjouksen. Jos asiakas ei hyväksy uutta tarjousta, sopimus purkautuu ja yhtiö palauttaa asiakkaan kyseisestä palvelusta mahdollisesti suorittamat maksut.

Tarpeelliset suulliset tai kirjalliset peruskäyttöohjeet annetaan toimituksen yhteydessä. Asiakkaan on viipymättä tarkistettava, että toimitettu laite, palvelu ja/tai tietoliikennetyös toimii. Reklamointi on tehtävä 14 vuorokauden kuluessa toimituksesta. Toimitus korjataan vain silloin, jos toimituksesta on reklamoitu.

Puhelinnumerot, IP-osoitteet, käyttäjätunnukset ja salasana sekä muut tunnisteet palvelun käyttämiseksi luovutetaan asiakkaalle vain sovittua käyttöä varten. Asiakkaan on säilytettävä saamiaan tunnisteita huolellisesti. Sopimuksen päätyttyä asiakkaalla ei ole niihin oikeutta, ellei erikseen ole muuta sovittu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva palvelun käyttöä varten toimitettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

6.3 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

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

Yhtiöllä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Yhtiö ilmoittaa tunnisteiden

muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Yhtiöllä 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.

7. Palvelun käyttö

7.1 Asiakkaan vastuut

Asiakkaalla on oikeus käyttää yhtiön palveluita sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana, ellei tästä ole erikseen sovittu sopimuksessa. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman yhtiön suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää.

Asiakas vastaa liittymän, muun palvelun ja tuotteen käytöstä ja käytön valvonnasta sekä sopimusehtojen noudattamisesta. Asiakas ei saa asentaa, korjata, huoltaa tai muuttaa liittymää ilman yhtiön suostumusta. Asiakas vastaa, että liittymässä käytetään vain hyväksytyjä ja kunnossa olevia laitteita. Asiakas vastaa käyttötavasta ja laitteista tietoliikenneverkolle ja kolmansille osapuolille sekä yhtiölle aiheutuneista välittömistä vahingoista.

Asiakas ei saa käyttää palvelua laittoman sisällön hyödyntämiseen tai jakeluun. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tai hänen sallimansa käyttäjä tahallisesti tai yhtiön tai palveluntarjoajan huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa yhtiölle, palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai häiritsevissä yhtiöllä ja palveluntarjoajalla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta.



Asiakas liittyy tietojärjestelmänsä tai sen osan yhtiön liittymään omalla vastuullaan ja käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa, tietojärjestelmän, lähiverkon tai muun vastaavan atk-laitteen tai -järjestelmän suojauksista ja suojausten tasoista sekä kaikista liittymän turvamekanismeista ja tietoturvasta. Asiakas vastaa riittämättömän suojauksen seurauksista sekä palveluverkkoon tietoisesti tai tuottamuksellisesti tuomiensa atk-virusten ynnä muiden vastaavien seikkojen yhtiölle, palveluntarjoajalle, muille käyttäjille tai kolmansille osapuolille aiheuttamista vahingoista.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan tilauksen yhteydessä yhtiölle oikeat tiedot ja pitämään ne ajan tasalla muutosten sattuessa.

Asiakkaan on säilytettävä huolellisesti telepäätelaitteita ja palvelun käyttöön liittyviä tunnuksia.

Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava yhtiölle, jos hänen palvelunsa käyttöä varten saamansa tunnisteet joutuvat ulkopuolisille. Asiakas vastaa tunnisteidensa avulla tapahtuneesta käytöstä sekä tunnisteidensa vaihdosta aiheutuvista vahingoista ja kustannuksista.

Asiakkaan yhtiöltä vuokraamia tai palvelumaksuun kuuluvia laitteita ja muita hänen hallinnassaan olevia yhtiön omistamia laitteita on säilytettävä huolellisesti. Sopimuksen päättyessä ne on palautettava yhtiölle normaali kulumisen huomioon ottaen sellaisina, kuin ne olivat luovutettaessa.

Asiakkaan velvollisuus on palauttaa yhtiöltä vuokraamansa tai palvelumaksuun kuuluvat laitteet kahden (2) viikon kuluessa liittymäsopimuksen voimassaolon päättymisestä. Mikäli asiakas ei palauta laitteita edellä mainitun mukaisesti tai mikäli asiakas pyytää toimittajaa noutamaan laitteet, toimittajalla on oikeus veloittaa laitteiden noudosta aiheutuvat kustannukset.

7.2 Oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö

käyttää asiakkaan palvelua tai sen avulla muuta palvelua ilman asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa palvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun yhtiö tai palveluntarjoaja on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä.

Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse yhtiön tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta yhtiön tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Yhtiöllä on velvollisuus sulkea palvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Yhtiö voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuustasetta.

Jos päätelaitetta on käytetty maksupalvelun mukaiseen maksutapahtumaan, asiakkaan vastuuseen oikeudettomasta käytöstä sovelletaan mitä maksupalvelulaissa säädetään.

7.3 Verkon tietoturva

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

Yhtiö 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 tietoturvaan vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Yhtiö mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne viipymättä, kun niiden toteuttamiselle ei



ole perustetta. Yhtiö tiedottaa tietoturvaudesta, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

8. Palvelun toimituksen viivästys ja oikeus pidettyä maksusta

Palvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu asiakkaasta eikä käyttäjästä tai asiakkaan tai käyttäjän puolella olevasta seikasta.

Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä.

9. Vakiokorvaus palvelun toimituksen viivästyessä

Asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen silloin, kun toimitus on kohdan 8 mukaisesti viivästynyt. Vakiokorvauksen määrä on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa.

Oikeutta vakiokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos yhtiö 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.

10. Palvelun ominaisuudet

10.1 Palvelun laatu

Yhtiö määrittelee tarjoamansa palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvaussessa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa. Yhtiöllä on oikeus tuottaa palvelu parhaakseen katsomallaan tavalla sekä käyttää palvelun toteuttamisessa alihankkijoita.

Yhtiö ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai

saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole yhtiön tarjoamaa.

Yhtiö tarjoaa useita eri nopeuden omaavia internetyhteyspalveluita. Yksittäisen internetyhteyspalvelun nopeustiedot ilmoitetaan sopimuksessa.

10.2 Virhe palvelun toimittamisessa

Palvelun toimituksessa on virhe, jos palvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelun toimitus on virheellinen, jos:

1. Palvelu ei laadultaan vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia;
2. Palvelun toimitus on muusta kuin edellä mainitusta syystä yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä; taikka
3. Palvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä asiakkaalla yleensä on vastaavan palvelun yhteydessä aihetta olettaa.

Palvelun virheenä ei pidetä sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset), tai jos keskeytys on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan vuoksi.

Virheenä ei myöskään pidetä sellaisia puutteita, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta, eikä sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

10.3 Palvelun toimivuuden vaikuttavia seikkoja

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä näiden palveluiden



luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava palvelu yleensäkin.

Palveluiden toiminnallisuudessa voi tiedon siirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, sisäverkon kunto sekä huoltotyöt.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita.

Yhtiö ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytävissä yhtiön verkossa.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa palvelun teknistä toteutusta, mikäli oman toiminnan tekninen kehitys sitä edellyttää, kuitenkin niin, että asiakkaan palvelun taso ei kokonaisuudessaan alene.

Yhtiöllä on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien viestintäpalveluiden ja muiden palveluiden laatuun. Lisäksi yhtiöllä on oikeus hallinnoida liikennettä verkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea palvelu ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

11. Virheen oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia yhtiöltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Yhtiö ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukai-

sen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa.

Yhtiöllä on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan, jos yhtiö asiakkaan ilmoitessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja kyse on riidattomasta virheestä. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olen-naista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

12. Vikailmoitukset

Yhtiö vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Vikailmoituksia otetaan vastaan vikailmoitus- tai asiakaspalvelunumerossa normaalina työaikana.

Yhtiö aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen (3) arkipäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kulumisen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla olevan kolmannesta osapuolesta johtuva syy tai muusta kuin operaattorista johtuva syy. Yhtiö huolehtii vikatapausten korjaamisesta arkisin työajan puitteissa. Viat korjataan toiminnan kannalta yhtiön parhaaksi katsomalla tavalla.

13. Hinnan alennus ja vakiohyvitys

Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

Asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen, jos kohdassa 10 tarkoitettu virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin kuukaudessa enintään asiakkaan palvelun kuukausimaksua vastaava summa ja yhteensä enintään 160 euroa.



Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen takia.

Oikeutta vakiohyvitykseen ei kuitenkaan ole, jos yhtiö 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.

14. Yhtiön vahingonkorvausvastuu

Yhtiö vastaa parhaan kykynsä mukaan tietoliikenneverkkonsa, tietoliikennepalvelunsa, liittymiensä ja vuokralaitteiden toiminnasta.

Yhtiö ei vastaa maksuttoman palvelun käytettävyydestä tai siinä olevista virheistä.

Jos yhtiöltä vuokrattu laite asiakkaan vastuulla olevasta syystä riippumatta vikaantuu sopimusaikana, yhtiö vaihtaa sen vastaavaan laitteeseen tai mahdollisuuksien mukaan korjaa sen normaali kuluminen huomioon ottaen ennalleen. Yhtiöllä on oikeus, milloin tahansa tarkastaa, huoltaa ja vaihtaa laitteet. Poistetut laitteet ja sen osat kuuluvat yhtiölle.

Myydyt laitteet korjataan laitteen valmistajan antamien ta-kuuehtojen mukaisesti. Takuuajan jälkeen viat korjataan, jos vika johtuu yhtiön huolimattomuudesta, eikä asiakas ole voinut havaita virhettä aikaisemmin. Laitteet on tarkistettava ja vioista on reklamoitava viipymättä laitteen toimituksen jälkeen. Jos vika johtuu puutteellisesta huollosta, ohjeiden vastaisesta käytöstä tai muusta asiakkaan vastuulla olevasta syystä, yhtiöllä ei ole korjausvelvollisuutta.

Yhtiö ei vastaa internetistä tai jostain muusta tietoliikenneverkosta tulevasta asiakkaan tietojärjestelmään kohdistuvasta häirinnästä, luvattomasta käytöstä, luvattoman käytön yrityksistä tai muusta vastaavasta seikasta. Yhtiö ei vastaa asiakkaan omien tai kolmannelta osapuolelta hankittujen laitteiden ja/tai ohjelmien toiminnasta.

Yhtiön lisensoimien, verkon palvelujen käyttöä varten asiakkaalle luovutettujen ohjelmien käyttöoikeus rajoittuu sopimuksen mukaiseen käyttötarkoitukseen ja voimassaolokaan.

Yhtiöllä on oikeus tehdä tai teettää tietoverkossaan asennus-, huolto- ja muutostöitä. Yhtiö ei ole vastuussa, jos kyseisten töiden vuoksi asiakkaan palvelun käytön edellyttämiä välineitä tai tietojärjestelmää tarvitsee säätää, muulla tavalla mukauttaa, tai ne eivät enää riitä palvelun toteuttamiseen taikka käyttämiseen, tai asiakkaan palvelun käytön edellyttämässä välineissä tai tietojärjestelmässä ilmenee muita seurauksia.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii toimituksen viivästyksen taikka keskeytyksen tai muun palvelussa olevan virheen vuoksi. Jos asiakkaalla on oikeus hinnanalennukseen, vakiokorvaukseen tai vakiohyvitykseen, oikeus vahingonkorvaukseen on vain siltä osin kuin vahinko ylittää maksetun hinnanalennuksen, vakiokorvauksen tai -hyvityksen määrän.

Yhtiö ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä tulosta, kolmannesta osapuolesta, kuten muista teleyrityksistä, palveluntuottajista tai ulkopuolisen aiheuttamista kaapelivaurioista johtuvista vahingoista, asiakkaan omalle vastuulle kuuluvista vahingoista eikä ylivoimaisesta esteestä johtuvista vahingoista.

Yhtiön korvausvastuu rajoittuu aina ja kaikissa tilanteissa enintään kolmen (3) kuukauden palvelun kiinteitä kuukausimaksuja vastaavaan summaan. Mikäli vain palvelun tai liittymän osa on virheellinen, korvausvastuu rajoittuu kyseisen liittymän osan kolmen (3) kuukauden maksuja vastaavaan määrään.

15. Virhettä ja viivästystä koskeva ilmoitusvelvollisuus

Asiakas ei saa vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä yhtiölle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun palvelu on toimitettu. Asiakas ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä yhtiölle kohtuullisessa ajassa



siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

16. Palvelun käytön keskeyttäminen

Yhtiöllä on oikeus keskeyttää palvelun käyttäminen kokonaan tai osittain seuraavista syistä:

- tietoliikenneverkon rakentamista ja korjausta varten (yhtiö ilmoittaa keskeytyksestä ennalta tilanteen ja mahdollisuuksien niin salliessa),
- palvelun käytöstä aiheutuu haittaa tai häiriötä yhtiön laitteille, palveluille, järjestelmille tai tietoliikenneverkolle,
- palvelun käyttö haittaa tai häiritsee muita verkon käyttäjiä tai kolmansia osapuolia,
- asiakas on jättänyt maksamatta erääntyneen laskun, ja viivästys on jatkunut yli kuukauden,
- sovittua vakuutta tai ennakkomaksua ei ole annettu,
- sovittu luottoraja on ylitetty, eikä turvaavaa vakuutta anneta,
- keskeyttäminen on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman televiestinnän mahdollistamiseksi,
- on perusteltua syytä otaksua palvelua käytettävän kolmannen oikeutta loukaten, taikka lain tai hyvän tavan vastaisesti,
- asiakas on muutoin laiminlyönyt sopimusehtojen noudattamisen eikä kehotuksesta huolimatta korjaa menettelyään viipymättä.

Yhtiöllä on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän palvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää yhtiön liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan yhtiön kautta ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Yhtiö ei vastaa toimenpiteistä aiheutuneesta haitasta eikä keskeytyksestä makseta kor-

vauksia. Yhtiöllä on myös oikeus periä hinnaston mukainen maksu keskeytetyn palvelun uudelleen kytkemisestä.

17. Asiakas-, välitys- ja sijaintitiedot

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

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

Yhtiö voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa päätelaitteeseen liittyvät tiedot, sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Välitys- ja muihin tietoihin liittyen asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että yhtiön toimintaa ja mahdollisuuksia kyseisten tietojen luovuttamiseen ja raportointiin asiakkaalle säännellään laissa. Asiakkaan suhteen tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että asiakas sitoutuu käsittelemään yhtiöltä saamiaan raportteja tai muita tietoja palveluiden käytöstä vain siinä laajuudessa ja sellaiseen käyttötarkoitukseen, joka on lain nojalla.



Jos asiakas luovuttaa henkilötietoja yhtiölle, asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot yhtiölle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

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

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

Yhtiö lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Muihin asioihin liittyvät ilmoitukset voidaan lähettää edellä mainittujen tapojen lisäksi myös asiakkaan matkapuhelinumeroon, muuhun sähköiseen viestintäkanavaan tai välilineeseen, taikka asiakkaan yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille.

18. Ylivoimainen este

Jos sopimusehtojen noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este, vapautuu yhtiö tai asiakas sopimusehdon noudattamisesta esteen keston ajaksi.

Ylivoimaisena esteenä pidetään sotaa, pakko-ottoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, tuonti- ja vientikieltoa, työselkkausta, luonnonilmiötä, ukonilmaa, myrskyä, tulta, tulvaa ja vesivahinkoa, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli- tms. vahinkoa, sähköverkosta tulevaa ylijännitettä, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, tai muuta syytä, jota osapuoli ei ole sopimusta tehdessään voinut ottaa huomioon eikä voi estää tai voittaa sen vaikutusta.

19. Immateriaalioikeudet

Yhtiön palveluihin ja tuotteisiin liittyvät taidolliset immateriaalioikeudet, kuten malli-, tavaramerkki-, tekijän- ja patenttioikeudet samoin kuin niihin verrattava omaisuus ja ominaisuus, vaikka oikeutta ei olisi rekisteröitykään, kuuluvat yhtiölle.

Asiakas saa käyttää palveluja vain sovittuun tarkoitukseen eikä niitä saa kopioida tai liittää muuhun tuotteeseen ilman yhtiön suostumusta.

20. Sopimuksen siirtäminen

Asiakas ei saa siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman yhtiön kirjallista suostumusta. Yhtiöllä on oikeus siirtää sopimus kolmannelle osapuolelle ilmoittamalla siirrosta asiakkaalle kirjallisesti.

Muuttaessa asiakas on velvollinen siirtämään sopimuksensa uuteen osoitteeseen, mikäli uudessa osoitteessa on saatavuutta kyseiselle palvelulle. Mikäli asiakas saatavuudesta huolimatta ei halua siirtää määräaikaista sopimustaan, niin asiakas on velvollinen maksamaan sopimuskaudesta jäljellä olevan loppusumman.

21. Sopimuksen voimassaolo, irtisanominen ja purkaminen

Sopimus syntyy sopimuksen allekirjoittamisella, tilausvahvistuksella tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta sen mukaan, mikä edellä mainituista tapahtuu ensimmäisenä.

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei osapuolten kesken ole kirjallisesti sovittu sopimuksen määräaikaaisuudesta. Määräaikainen sopimus on voimassa sovitun määräajan, ja jatkuu sen jälkeen toistaiseksi voimassaolevana, jos muuta ei määräajan päättyessä sovi.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kulut-



tua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikkeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Tämä irtisanomismahdollisuus on voimassa myös muuttotilanteessa, jossa asiakkaalle ei voida palveluita toimittaa uuteen osoitteeseen.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti tai suullisesti ja se päättyy kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, ellei sopimuksessa ole toisin mainittu. Yhtiöllä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa viestintäpalvelusopimus heti päättyväksi, jos yhtiö ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja asiakkaan vahingoksi. Jos sopimusehtojen muutos johtuu lainsäädännön tai viranomaismääräysten muutoksista, asiakkaalla ei ole oikeutta irtisanoa määräaikaista sopimusta.

Asiakas on velvollinen maksamaan kaikki maksut sopimuksen voimassaolon päättymiseen saakka.

Osapuolilla on oikeus irtisanoa sopimus päätymään heti, jos toinen osapuoli olennaisesti rikkoo sopimusehtoja. Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus päätymään heti, jos:

- asiakas on jättänyt maksamatta eräänynneen laskun, ja viivästys on jatkunut yli kuukauden;
- asiakas on haettu konkurssiin, asetettu selvitystilaan tai todettu ulosmittauksessa varattomaksi;
- asiakas on tuomittu viestintäpalvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä,
- asiakkaan on havaittu häiritsevän muuta tietoliikennettä tai muita käyttäjiä;
- asiakas käyttää tai sallii käytettävän liittymää laittomaan tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;

- asiakas välittää kolmannen osapuolen liikennettä; tai

- asiakkaan liittymä suljetaan sopimusehtojen perusteella.

Osapuolet voivat purkaa muuta kuin viestintäpalvelua koskevan sopimuksen, jos sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa toimituksen edellytyksen puutteen vuoksi.

Yhtiön tulee tehdä sopimuksen purkamisen tai irtisanomisen kirjallisesti. Asiakas voi purkaa tai irtisanoa sopimuksen suullisesti tai kirjallisesti.

22. Ehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Nämä ehdot ovat voimassa toistaiseksi 1.6.2020 lukien uusissa yhtiön ja asiakkaan välisissä sopimuksissa.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- yhtiön palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta,
- palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella,



- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä,
- teknisistä järjestelmäuudistuksista,
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta,
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttamisesta, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

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

Yhtiöllä on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos. Muutoin määräaikaisen palvelusopimuksen ehtoja ei saa muuttaa kesken sopimuskauden asiakkaan vahingoksi. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa viestintäpalvelusopimus, jos yhtiö ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja asiakkaan vahingoksi, jos muutos ei johdu lainsäädännön tai viranomaisvaatimusten muuttamisesta.

Yhtiöllä on lisäksi oikeus tehdä sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun.

Jos yhtiöstä riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin ja asiakas haluaa jatkaa palvelun käyttöä,

asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

Yhtiöllä on oikeus lopettaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota yhtiö ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi yhtiölle kohtuutomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

23. Erimielisyydet

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti asiakkaan ja yhtiön edustajan välisillä neuvotteluilla. Mikäli neuvottelut eivät johda molempia osapuolia tyydyttävään tulokseen, ratkaistaan erimielisyydet Lapin käräjäoikeudessa Rovaniemellä.

Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Muu aineisto, kuten esimerkiksi markkinointiaineisto, ei ole osa sopimusta. Sopimusasiakirjoja noudatetaan seuraavassa järjestyksessä:

1. pääsopimus ja sen liitteet,
2. palvelun kirjalliset erityisehdot,
3. nämä yleiset sopimusehdot,
4. hinnasto ja
5. muut ehdot asiakkaille.

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



Taloyhtiöihin sovellettavat erityisehdot

1. Yleistä

Näillä ehdoilla liitetään sopimuksen kohteena olevan kiinteistön (jäljempänä Asiakas) yleiskaapeloinnin (antenni- ja tiedonsiirron sisäverkon) muodostama taloverkko Napapiirin Kuituverkot Oy:n (jäljempänä Yhtiö) valokuituverkkoon. Asiakas ja Yhtiö tekevät liittämistä kirjallisen liittymissopimuksen.

Yhtiön ja asiakkaan välinen sopimus ("sopimus") koostuu näiden erityisehtojen lisäksi yhtiön Yleisistä ehdoista ja kulloinkin voimassa olevasta hinnastosta. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla yhtiön kotisivuilla (www.neve.fi).

Yhtiöllä on oikeus harjoittaa Asiakkaan omistamassa taloverkossa toimialaansa kuuluvaa joukko- ja kohdeviestintää sekä muuta palvelua tarvitsemassaan laajuudessa muun toiminnan sitä häiritsemättä. Antenniverkossa tämä koskee koko taajuusaluetta 0-760MHz.

Yhtiöllä on oikeus antaa vastaavat toiminta-aikeudet kolmannelle osapuolelle.

2. Käyttöoikeus taloverkkoon

Asiakkaan tehdessä Yhtiön kanssa sopimuksen palvelujen toimittamisesta Asiakkaan kiinteistöön, yhtiöllä on oikeus hyödyntää kohteen taloverkkoa palvelujensa jakeluun muun toiminnan tai muiden palvelujakelijoiden sitä häiritsemättä.

Kaapelitv-palvelujen jakeluun hyödynnetään taloverkon antennikaapelointia (koaksiaalikaapelointi).

Laajakaistapalvelujen jakeluun hyödynnetään joko taloverkon valokuitukaapelointia, ethernet-kaapelointia tai puhelinkaapelointia. Yhtiöllä on oikeus valita käyttämänsä sisäverkon tekniikka mainitussa järjestyksessä niin, että ensisijaisesti hyödynnetään valokuitukaapelointia. Tästä voidaan poiketa Asiakkaan kanssa yhdessä sopimalla.

3. Muut sopimusehdot ja niiden soveltaminen

Näitä sopimusehtoja sovelletaan yleisinä sopimusehtoina taloyhtiöasiakkaan ja Yhtiön välisiin sopimuksiin. Tämän lisäksi tuotekohdittaisesti tarkempina sopimusehtoina noudatetaan:

- Laajakaistapalvelujen toimittamiseen sovelletaan Palvelujen yleisiä sopimusehtoja
- Kaapelitv-palvelun toimittamiseen sovelletaan Kaapelitv-verkon sopimusehtoja
- Valokuituliittymän toimitukseen sovelletaan Liittymätoimitusten erityisehtoja
- Yrityspalvelujen toimittamiseen sovelletaan Yrityspalvelujen erityisehtoja
- Huoneistokaapeloinnin toimittamiseen taloyhtiöille sovelletaan Huoneistokaapeloinnin toimitusehtoja

4. Asiakkaan liittymismaksut ja maksuehdot

Asiakas maksaa Yhtiölle kertakaikkisena korvauksena tämän sopimuksen liittymismaksut sovittuina eräpäivinä. Liittymismaksu ei sisällä palvelu- tai ohjelmamaksuja. Maksuehtona on 14 päivää netto. Ylijältä peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen viivästyskorko sekä perimismaksu.

5. Liittymisjohdon rakentaminen

Yhtiö rakentaa verkkonsa niin, että kiinteistöissä liittymisjohto päätetään kohteena olevan kiinteistön talojakamoon. Liittymisjohto voidaan rakentaa vanhoissa kiinteistöissä talon ulkoseinään ja uusissa taloissa tekniseen tilaan asiakkaan asettamassa tonttiputkituksessa.

Liittymän rakentaminen suoritetaan minimomallilla haitat kiinteistölle. Verkon kaapelit, muut elementit ja tarvittavat laitteet sijoitetaan tarkoituksen mukaisesti voimassa olevien määräysten mukaisesti. Liittymisjoh-



doille tarvittavista kaivannoista, niiden peittämisestä ja päällysteiden korjaamisesta kohteen ulkopuolisilla alueella yms. toimenpiteistä vastaa yhtiö, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.

Yhtiö saa rakentaa ja ylläpitää kiinteistössä ja sen maa-alueella korvauksetta tarpeelliset jakeluverkon osat ja niitä voidaan tarvittaessa lisätä sekä muuttaa, mikäli jakeluverkon käyttö, huolto tai laajentaminen sitä edellyttää.

Valokuituverkkoa voidaan myös jatkaa Asiakkaan tontin kautta talon ulkopuolelle, mikäli on tarkoituksenmukaista, että naapurikiinteistö tai muu lähellä oleva kiinteistö liitetään tällä tavoin valokuituverkkoon. Yhtiö vastaa tällaisista toimenpiteistä aiheutuvista kustannuksista.

Valtiovallan toimenpiteistä (laki, asetus, sekä valtioneuvoston, ministeriön tai valvovan viranomaisen päätös) johtuvat kustannusmuutokset, jotka ovat syntyneet tarjouksen tai sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen, on otettava huomioon liittymismaksua lisäävänä tai vähentävänä tekijänä.

Yhtiöllä on oikeus perua ja keskeyttää liittymän toimitus, jos toimitusta koskevassa rakentamisen suunnittelussa selviää, että liittymää on mahdotonta toimittaa sovitulla hinnalla ja enintään 15% kustannusnousulla suhteessa ennalta arvioituihin kustannuksiin.

6. Taloverkon kunnossapito

Asiakas huolehtii kustannuksellaan taloverkonsa kunnostamisesta tai uusimisesta laajakaista- ja tv-palvelujen jakeluun sopivaksi. Kunnostus- ja uusimistöissä on noudatettava viranomaisen määräyksiä, Suomen Standardisoimisliitto ry:n standardeja, valmistajien asennusohjeita ja Yhtiön erityisohjeita.

Asiakas sitoutuu huolehtimaan omistamansa taloverkon pysymisestä tämän sopimuksen edellyttämässä kunnossa. Yhtiöllä on oikeus irrottaa huonokuntoinen taloverkko tai taloverkon osa muusta verkosta, mikäli huonokuntoisuudesta aiheutuu olennaista haittaa

tai vaaraa verkon toiminnalle tai muulle liikenteelle taloverkon ulkopuolella, eikä Asiakas ole huomautuksen saatuaan ryhtynyt tarvittaviin toimenpiteisiin.

Kiireellisissä tapauksissa on Yhtiöllä oikeus irrottaa taloverkko tai sen osa muusta Yhtiön verkosta ilman erillistä huomautusta. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi Asiakkaan liittymän aiheuttaessa häiriötä Yhtiön palveluihin tai uhkaa muun verkon käyttäjien tietoturvallisuudelle.

7. Taloverkon kytkentä

Taloverkon kytkentä Yhtiön valokuituverkkoon tehdään sopimuksessa mainittuna ajankohtana edellyttäen, että taloverkko on määräysten mukainen ja valmis kytkettäväksi. Ajankohtaa voidaan siirtää ylivoimaisesta esteestä aiheutuneen viivästyksen vuoksi.

Mikäli on syytä olettaa, että arvioitu kytkentäajankohta muuttuu, Yhtiön tulee ilmoittaa siitä heti Asiakkaalle ja mainita samalla myöhästymisen syy ja arvioitu uusi toimitusaika.

Asiakkaan tulee järjestää omalla kustannuksellaan Yhtiölle esteettömän pääsyn kytkentätöiden edellyttämiin tiloihin sekä mahdollisuuksiensa mukaan asuntoihin.

Asiakkaan tulee huolehtia mahdollisuuksiensa mukaan siitä, ettei huoneistoissa kytkettyjen laitteiden tai niiden liitäntäjohtojen vajaakuntoisuus aiheuta häiriötä tai vaaraa verkon toiminnalle tai muulle liikenteelle.

8. Taloverkkojen käyttö

Yhtiö vastaa tämän sopimuksen edellyttämästä palvelujen jakelutoiminnasta ja pyrkii ylläpitämään mahdollisimman hyvää ja häiriötöntä palvelutasoa. Vian sattuessa Yhtiö ryhtyy tehokkaiisiin toimenpiteisiin verkkonsa korjaamiseksi.

9. Omistussuhde

Asiakkaan taloverkko on Asiakkaan omaisuutta. Vastuunaja on Liittymätoimitusten erityisehtojen mukainen.



10. Kunnossapito ja huolto

Taloverkko on Asiakkaan omaisuutta ja vastuulla. Yhtiöllä on oikeus valvoa, että taloverkko on sopimuksen mukaisessa kunnossa. Asiakkaan tulee järjestää maksutta esteetön pääsy valvomista vaativiin tiloihin. Valvonassa havaitut viat ilmoitetaan välittömästi Asiakkaalle, joka on velvollinen korjauttamaan viat mahdollisimman pian.

Ellei toisin sovita, tämä sopimus ei kata huoneistossa sijaitsevia laitteita eikä niiden liitosjohtoja, joiden edellytetään olevan asianmukaisessa käyttökunnossa.

Yhtiö ei vastaa vajaakuntoisen laitteen aiheuttamista häiriöistä, tai siitä johtuvasta palvelun estymisestä, eikä siitä johtuvista mahdollisista korjauskuluista.

11. Vastuunrajoitukset

Yhtiö vastaa vain sellaisista virheistä, jotka johtuvat Yhtiön tuottamuksellisesta sopimusrikkomuksesta. Yhtiön vastuu välittömistä vahingoista rajoittuu enintään palvelusta perimäänsä maksuun virhettä vastaavalta osalta. Yhtiö ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä vahinkoja. Välillisinä vahinkoina pidetään muun muassa saamatta jäänyttä tuloa tai voittoa, informaation katoamista tai viivästyistä.

Yhtiö ei korvaa ylivoimaisina pidettävistä esteistä johtuvia virheitä. Ylivoimaisia esteitä ovat muun muassa sota tai erittäin vakava ilmastollinen katastrofi. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan myös ukonilma, myrsky, tulva, vesivahinko, tai ulkopuolisen aiheuttama kaapeli- tai vastaava vahinko, sähköverkosta tuleva ylijännite tai energian toimituksen keskeytys.

Yhtiö ei myöskään vastaa sellaisista virheistä, jotka johtuvat Yhtiöstä riippumattomista kolmansista osapuolista, tai jotka ovat aiheutuneet Yhtiön verkon ulkopuolisista tekijöistä, tai muusta syystä, jota ei tätä sopimusta tehtäessä ole voitu ottaa huomioon tai estää.

12. Sopimuksen voimassaolo ja muut ehdot

Yhtiöllä on oikeus kytkeä Asiakkaan taloverkko irti verkosta ilman korvasta, mikäli Asiakkaan maksusuoritukset sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyen viivästyvät 30 vuorokautta eräpäivästä eikä maksusuoritus tapahtu kirjallisen kehotuksen jälkeen 30 vuorokauden kuluessa.

Sopimus on voimassa allekirjoittamisesta alkaen toistaiseksi. Määräaikainen sopimus on voimassa ilmoitetun sopimusajan, ja jatkuu sen jälkeen toistaiseksi voimassa olevana. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus päättyy 6 kuukauden kuluttua seuraavana työpäivänä siitä, kun se on kirjallisesti irtisanottu. Mikäli Asiakas ei halua jatkaa määräaikaista sopimusta toistaiseksi voimassa olevana, tulee siitä ilmoittaa yhtiölle 6 kuukautta ennen sopimuksessa ilmoitettua määräaikaisuuden päättymispäivää. Sopimusta ei voida irtisanoa osittain, esimerkiksi yksittäisten huoneistojen osalta.

Yhtiöllä on sopimuksen päättymisestä huolimatta oikeus edelleen ylläpitää korvauksetta sopimuksen voimassaoloaikana Asiakkaan alueelle sijoitetut jakeluverkon osat edellyttäen, ettei niistä aiheudu kohtuutonta haittaa.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Yhtiölle isännöitsijän vaihdoksesta tai huoneistolukumäärän muutoksesta välittömästi. Huoneistolukumäärän muuttuessa, Yhtiöllä on välitön oikeus muuttaa Asiakkaalta perimiään maksuja uuden huoneistolukumäärän mukaiseksi myös kesken määräaikaisen sopimuskauden.

Asiakas voi siirtää tämän sopimuksen mukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa kiinteistön uudelle omistajalle tai haltijalle.

Yhtiöllä on oikeus päivittää näitä erityisehtoja.



Yrityksille sovellettavat erityisehdot

1. Yleistä

Napapiirin Kuituverkot Oy:n (jäljempänä yhtiö) yrityspalveluihin ja niiden toimittamiseen sovelletaan näitä erityisehtoja. Tässä asiakirjassa mainitsemattomiin asioihin sovelletaan kulloinkin voimassa olevia yhtiön palvelujen yleisiä sopimusehtoja niiltä osin, kun ehdot eivät ole erityisesti kuluttaja-asiakkaita joko lainsäädännön tai viranomais määräysten takia koskevia (mm. kuluttajansuojalaki). Lisäksi liittymätoimituksiin sovelletaan Liittymätoimitusten erityisehtoja. Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Muu aineisto, kuten esimerkiksi markkinointiaineisto, ei ole osa sopimusta. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla yhtiön kotisivuilla (www.neve.fi).

2. Sopimuskausi

Ellei laaditussa palvelusopimuksessa ole toisin sovittu, tai tilatun palvelun ehdoista muuta johdu, noudatetaan yrityspalveluissa määräaikaisen sopimuskauden pituutena 36 kuukautta palveluiden toimituksesta alkaen. Sopimus jatkuu tämän jälkeen toistaiseksi voimassa olevana.

3. Sopimuksen irtisanominen

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva palvelusopimus päättymään irtisanomiskuu-kautta seuraavan kuukauden loppuun. Yhtiöllä on oikeus irtisanoa asiakkaan palvelua koskeva sopimus ilman korvausta palveluiden yleisissä sopimusehdoissa määritellyin edellytyksin.

4. Toimitusaika

Tuotteiden ja palveluiden toimitusaika on 2-4 viikkoa tilauksesta tai muuna myöhemmin sovitavana ajankohtana. Mikäli palvelun toimitus edellyttää fyysisen liittymän rakentamista kohteeseen ja/tai alueelle, toimitusaika on tätä pidempi. Palveluun liittyvien osa-alueiden toimitus voi viivästyä yhtiöstä riippumat-

tomista syistä. Jos toimitus tapahtuu useammassa erässä, on yhtiöllä oikeus laskuttaa tehtyjen/toimitettujen erien mukaisesti. Toimitetut tuotteet ovat yhtiön omaisuutta, kunnes koko kauppasumma on maksettu.

5. Toimitus

Liittymätoimitusten toimitussisällöt ja vastuut on määritelty tarkemmin Liittymätoimitusten erityisehdoissa.

Asiakas tulee huolehtia tarvittavan virtapistokkeen ja sähkönsyötön järjestelystä. Asiakkaan tulee mahdollistaa asentajien esteetön pääsy kiinteistön teleteknisiin tiloihin, ja että sisäverkon kaapelidokumentaatio on asentajan käytettävissä. Mikäli dokumentaatiota ei ole saatavilla, vastaa asiakas sen hankkimisesta aiheutuvista kuluista tai uudelleen kirjoittamisesta.

Toimitus ei sisällä kiinteistön tai huoneistojen sisäverkon asennustöitä, eikä huoltotöitä tai teletilan tarvittavia sähkötöitä. Yhtiö ei vastaa huoneistojen virheellisesti kytketyistä sisäverkon liitännöistä ja niiden mahdollisesti aiheuttamista häiriöistä tietoliikenteelle. Yhtiö ei vastaa Asiakkaalle mahdollisesta virheellisestä asennuksesta johtuvista välillisistä vahingoista.

Yhtiö on yhteydessä asiakkaaseen asennusajankohdan ja asentajan käynnin (käyntien) osalta.

6. Ylläpito

Laajakaistapalvelun toimituslaajuuden mukaan, ylläpito voi sisältää kiinteistön teletilassa sijaitsevan päätelaitteen huollon, korjaukset, valvonnan, liikenteen seurannan sekä mahdolliset ohjelmistopäivitykset tarpeen mukaan. Jos asiakkaan päätelaite rikkoutuu takuuaikana ja laiterikko kuuluu takuun piiriin, ylläpito kattaa uuden vastaavaan laitteen tilaamisen, konfiguroinnin ja asentamisen. Ylläpitoon voi sisältyä rikkoutuneen päätelaitteen vaihto myös takuuajan jälkeenkin, jos siitä on erikseen asiakkaan kanssa laaditussa sopimuksessa sovittu.



Takuun piiriin kuulumattoman, asiakkaan omistuksessa olevan laitteen aiheuttamista hankinta- ja kuljetuskustannuksista vastaa asiakas.

Ylläpito ei sisällä laitteiston vaurioiden korjauksia, jos kyseessä on laitteen virtalähteen, liitännöiden tai elektronisten komponenttien vikaantumisen eikä vikakorjauksia, jos vian aiheuttaja on luonnonilmiö, tulipalo, häiriö sähkönsyötössä (virtapiikki, sähköisku) tai jokin muu se laitteiston toimintaan teletilassa vaikuttava seikka.

Yhtiö huolehtii tiedottamisesta vika-, muutos- ja häiriötilanteissa.

Yhtiöllä on oikeus asiakkaan kustannuksella saada käyttöönsä kiinteistön teknisten tilojen avain taloyhtiön verkkolaitteiston esteetöntä huolto- ja ylläpitoa varten.

7. Käyttöönoton edellytykset ja palvelun käyttö

Yhtiö sopii liittymän käyttöönnotosta kirjallisesti palvelusopimuksella. Palvelun toimittaminen ja käyttö edellyttävät ominaisuuksiltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivan verkon saatavuutta. Palvelun saatavuus tarkastetaan alustavasti sopimuksentekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu toimituksen yhteydessä.

Liittymä kytketään kiinteistöjakamoon, tai muuhun asiakkaan osoittamaan paikkaan. Asiakas liittyy yhtiön valokaapeliverkkoon tarkoitukseen sopivalla ja toimitilassaan sijaitsevalla päätelaitteella.

Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa kiinteistön sisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Yhtiö ei vastaa kiinteistön sisäverkon kunnosta tai sen saattamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman eri korvausta.

Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liit-

tymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän nopeudet ja muu palvelun laatu voivat vaihdella esimerkiksi asiakaslaitteistosta, kohteen sisäverkosta, liittymästä, yhtiön tietoverkosta, internetistä, muista käytetyistä verkoista sekä edellä mainituissa verkoissa olevien verkon aktiivilaitteiden nopeuksista ja kuormituksista, sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotöistä johtuvista syistä.

Asiakkaan on korvattava yhtiölle ja kolmansille osapuolille mahdollisista väärinkäytöksistä aiheutuneet tutkinta-, korjaus ja/tai muut kulut. Asiakas vapauttaa yhtiön kaikista mahdollisista seuraamuksista, joita asiakkaan toimet tai toiminta verkossa tai muuten tämän palvelun nojalla mahdollisesti aiheuttavat.

Mikäli asiakkaan internet-liikenne tai palvelinresurssien käyttö olennaisesti poikkeaa tavanomaisesta tai palvelukuvauksen mukaisesta, on yhtiöllä oikeus muuttaa palvelusta perittävää hintaa käyttöä vastaa-vaksi. Tämä sovitaan tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa. Jos sopimukseen ei päästä, yhtiöllä on oikeus irtisanoa asiakkaan liittymä ilman korvausta.

8. Palvelun käyttö

Liittymän tarjoama laajakaistayhteys on salaamaton, joten kolmas osapuoli voi saada liittymän kautta välitettävän tiedon selville. Asiakas vastaa käyttämiensä tietokoneiden ja muiden asiakaslaitteiden järjestyksen ja tietoliikenteen tietoturva- sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse. Asiakas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Asiakas vastaa siitä, että liittymää ja palvelua käytetään lainmukaisesti tarkoituksiin. Yhtiö voi tietoturvasyistä puuttua asiakkaan poikkeukselliseen käyttöön yleisten toimitusehtojen mukaisesti sulkemalla asiakkaan yhteyden osittain tai kokonaan, joko tilapäisesti tai pysyvästi. Yhtiö voi sulkea asiakkaan yhteyden ilman rajoituksia, jos perusteena on häiriön tai vaaran aiheuttaminen verkolle tai toisille



käyttäjille. Asiakkaan palvelu on tällöin suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa liittymän sulkemisen perusteena olleen tietoturvasyyn ja ilmoittaa siitä yhtiön asiakaspalveluun.

Mikäli liittymä on suljettu asiakkaasta johtuvasta syystä, on yhtiöllä oikeus periä sopimuksen mukainen maksu myös palvelun kiinoaloajalta.

Liittymän kapasiteettia ei saa jakaa kolmannen osapuolen kanssa ilman yhtiön etukäteen kirjallisesti antamaa suostumusta. Yhtiöllä on ruuhkatilanteissa oikeus rajoittaa liittymän kapasiteettia tilapäisesti.

9. Verkkotunnukset

Yhtiö rekisteröi asiakkaan verkkotunnuksen kolmansien osapuolien ylläpitämien rekisteröintipalvelujen kautta. Yhtiö toimii rekisteröinnissä vain maksunvälittäjänä. Verkkotunnukset rekisteröidään asiakkaan toimittamin tiedoin. Asiakas hyväksyy verkkotunnusrekisterien sopimusehdot ja vastaa siitä, että hänellä on käyttöoikeus kyseiseen verkkotunnukseen. Yhtiö ei vastaa verkkotunnusrekisterin toiminnasta eikä rekisterien tai rekisteritietojen ylläpidosta.

10. Palvelutasot

Yritysliittymien ylläpidon palvelutaso (SLA) riippuu valitusta tuotteesta. Asiakas voi halutessaan muuttaa palvelutasoa sopimuskauden aikana korkeammaksi. Palvelutason laskeamisesta yhtiöllä on oikeus periä muutosmaksu. Palvelutason muutos vaihtaa perustuotetta, mikä vaikuttaa palveluista perittävään kuu-kausimaksuihin.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa palvelutasojen vasteaikoja tai laajuuksia siinä tapauksessa, että muutokset johtuvat yhtiön ja verkon ylläpidosta kulloinkin vastaavan urakoitsijan välisistä sopimuksista. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa yrityspalvelua koskeva sopimus, jos palvelutasoihin tehdyt muutokset ovat oleellisia.

11. Oikeus hinnan muutoksiin

Yhtiöllä on oikeus muuttaa palvelun hinnoittelua, kun alkuperäisessä sopimuksessa mainittu sopimuskausi on päättynyt, ja palvelu jatkuu joko toistaiseksi voimassa olevana, tai sitä jatketaan uudella määräaikaisella sopimuskaudella.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa palvelun hinnoittelua välittömästi ja kesken sopimuskauden, jos hinnankorotukset johtuvat verotuksen muuttumisesta, viranomaismaksuista, lainsäädännöstä, viranomaismääräyksistä, muista yrityksistä velvoittavista maksuista, tai ylivoimaisista esteistä.

Yhtiöllä on oikeus myös muuttaa hinnoittelua välittömästi ja kesken sopimuskauden, jos palvelun tuottaminen sovitulla hinnalla ole enää kaupallisesti mahdollista. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus kesken sopimuskauden ilman korvausta.

12. Sopimusehtojen soveltaminen

Näiden erityisehtojen ja muiden noudatettavien yleisten sopimusehtojen osalta noudatetaan seuraavaa soveltamisjärjestystä:

1. Pääsopimus ja sen liitteet,
2. Yrityspalveluita koskevat erityisehdot,
3. Liittymätoimitusten erityisehdot
4. Palvelujen yleiset sopimusehdot.

