



Napapiirin Kuituverkot Oy –
Palvelujen yleiset sopimusehdot

1.1.2017

Palvelun käyttäjälle

Näissä ehdossa on huomioitu Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliito, FiCom Ry:n, Kuluttaja-asiamiehen sekä Viestintäviraston kanssa neuvotteleman suosituksen teleyritysten tarjoamien palveluiden yleisiksi 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 tietoturvapalvelulla 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 tyyppisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista.

Muutokset

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

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä yhtiön ja palveluntarjoajan asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimitse, 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.

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 liitty-mätoimitusta 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 muita palveluja. Muita palveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelunsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisäl- töpalvelut, 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 avaa- malla 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 ehdossa 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 peruuttamislomakkeella 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 erääntyneitä 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 ennako- tai vakuusmaksusta korkoa. Yhtiöllä on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorkeineen 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 tilunumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- 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 tuotteen mukaan yksi, kaksi, kolme, kuusi tai kaksitoista kuukautta. Kiinteät kuukausimaksut laskutetaan laskutusjaksoittain etukäteen ja muut maksut jälkikäteen. Maksuvelvollisuus alkaa kun yhtiö on toimitannut 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 jälkeeseen maksukehotus. 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 koskevissa 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 tunnisteiden 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 syystä tai yhtiön velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajituksen 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 sovitun toimitusajan 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 kolmanesta osapuolesta johtuvaa syytä ei ole esteenä, ja asiakas huolehtii:

- tarvittavan sähkövirran luovuttamisesta kohteessa mahdollisesti tarvittaville viestintäverkon aktiivilaitteille veloituksetta,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta 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 liitettävien haluamiensa ohjelmistojen käyttöön; sovitun 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 johdosta.

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 tietoliikennetyhteys 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 tunnistuksista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnistuksista.

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 tunnistoiden 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 tunnistuksiin 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 käytettävistä 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 haittatilanteissa 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 suojauksen 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 palvelun käyttöä varten saamansa tunnistetunnukset joutuvat ulkopuolisille. Asiakas vastaa tunnisteidensa avulla tapahtuneesta käytöstä sekä tunnisteidensa vaihdosta aiheutuvista vahingoista ja kustannuksista.

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

Asiakkaan velvollisuus on palauttaa yhtiöltä vuokraamansa laitteet kahden (2) viikon kuluessa liittymäsopimuksen voimaansaolon 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 huolellisuusastetta.

Jos päätelaitetta on käytetty maksupalvelulain 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 internetverkoissa 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 tietoturvaa vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Yhtiö mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne viivymättä, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Yhtiö tiedottaa tietoturvahista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

8 Palvelun toimituksen viivästys ja oikeus pidättyä 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 viivästys-viikolta, 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 palvelukuvauksessa 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 toimivuuteen 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 tiedonsiirron 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 käytettävissä 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 ver-

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

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

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. Vastajan kulumisen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla olevan kolmannesta osapuolesta johtuva syy tai muusta kuin operaattorista johtuva syy. Yhtiö huolehtii vikatapauksen 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 johdosta.

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 kulumisen 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 takuehtojen 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 yrityksestä 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 voimassaoloaikaan.

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, kolmannelta osapuolelta, 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 käyttävän 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 korvauksia. 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 saamia 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 matkapuhelinnumeroon, muuhun sähköiseen viestintäkanavaan tai -välineeseen, 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, työselkakausta, 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 tietotaidolliset 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.

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 sovittuun määräajan, ja jatkuu sen jälkeen toistaiseksi voimassaolevana, jos muuta ei määräajan päättyessä sovita.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta.

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 päättymään heti, jos toinen osapuoli olennaisesti rikkoo sopimusehtoja. Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, jos:

- asiakas on jättänyt maksamatta erääntyneen laskun ja viivästys on jatkunut yli kuukauden;
- asiakas on haettu konkurssiin, asetettu selvitystilaan tai toettu 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 1.1.2017 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 järjestelmä uudistuksista,
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta,
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta, 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 muuttumisesta.

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 pätevistä syystä, jota yhtiö ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi yhtiölle kohtuuttomia 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.