

# TV-palveluiden sopimusehdot



# Sisällys

<b>Kaapelitv-verkon sopimusehdot - .....</b>	<b>4</b>
1. Yleistä.....	4
2. Verkon rakentaminen ja Asiakkaan liittymismaksut .....	4
3. Maksuehdot .....	4
4. Taloverkon kunnossapito .....	4
5. Taloverkon kytkentä.....	5
6. Taloverkkojen käyttö.....	5
7. Omistussuhde.....	5
8. Perusmaksu kaapeliverkkoon kuulumisesta.....	5
9. Kunnossapito ja huolto .....	5
10. Vastuunrajoitukset.....	6
11. Sopimuksen voimassaolo ja muut ehdot.....	6
12. Erimielisyydet.....	7
<b>IPTV-palvelun erityisehdot .....</b>	<b>8</b>
1. Yleistä.....	8
2. Palvelu.....	8
3. Tilausjakso ja irtisanominen .....	8
4. Palvelun tilaamisen edellytykset ja tilauksen peruuttaminen .....	8
5. Palveluiden käyttö.....	8
6. Laitteet .....	9
7. Verkkotallennusta koskevat erityisehdot.....	9
8. Henkilötiedot.....	9
9. Turvallisuus.....	9
10. Maksaminen ja hinnasto .....	9
11. Käytön rajoittaminen tai estäminen.....	9
12. Vastuunrajoitukset.....	10
13. Tarjonnan muutokset ym.....	11
14. Muut ehdot .....	11



## Mobiilitv-palvelujen yleiset ehdot..... 12

1. Yleistä.....	12
2. Palvelu.....	12
3. Asiakassopimus .....	12
4. Käyttäjätunnukset.....	12
5. Ohjelmisto.....	12
6. Maantieteellinen rajoitus.....	12
7. Tarjonnan vaihtelut .....	12
8. Matkapuhelimet ja tabletit.....	12
9. Verkkoyhteys .....	12
10. Kuormitus .....	13
11. Asiakassopimuksen purkaminen.....	13

## TV-palveluiden ja -laitteiden sopimusehdot kuluttajille.....14

1. Yleistä.....	14
2. Sopimusehtojen käsitteet .....	14
3. Sopimuksen syntyminen .....	15
4. Palveluiden toimittaminen, asennus ja käyttö .....	15
5. Palveluiden toiminnallisuus ja muutokset.....	15
6. Laitteet .....	16
7. Yhtiön TV-Katselukortti.....	17
8. Hinnat ja maksuehdot.....	17
9. Tilaaminen yhtiön omahallinnan ja itsepalvelukanavan kautta.....	18
9.1 Itsepalveluportaali.....	18
10. Sopimuksen ehtojen muuttaminen.....	18
11. Vastuunrajoitus .....	18
12. Sopimuksen päättyminen.....	18
13. Asiakastiedot.....	19
14. Erimielisyydet.....	19
14. Voimassaolo .....	19



## Kaapelitv-verkon sopimusehdot -

### 1. Yleistä

Näitä ehtoja sovelletaan sopimuksen kohteena olevan kiinteistön (jäljempänä Asiakas) antennijärjestelmän taloverkon liittämiseksi Napapiirin Kuituverkot Oy:n (jäljempänä Yhtiö) verkkoon. Asiakas ja Yhtiö tekevät liittämistä liittymissopimuksen. Yhtiön ja asiakkaan välinen palvelusopimus ("sopimus") koostuu näiden erityisehtojen lisäksi yhtiön Yleisistä ehdoista ja kulloinkin voimassa olevasta hinnastosta. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla yhtiön kotisivuilla ([www.neve.fi](http://www.neve.fi)).

Yleisissä ehdoissa käytettyjä termien ja käsitteiden määritelmiä sovelletaan myös erityisehdoissa.

Yhtiöllä on oikeus harjoittaa Asiakkaan omistamassa taloverkossa toimialaansa kuuluvaa joukko- ja kohdeviestintää sekä muuta palvelua tarvitsemassaan laajuudessa ilman, että muu toiminta häiritsee sitä taajuusalueella 5 – 862 MHz. Yhtiöllä on myös oikeus antaa vastaavat toimintaoikeudet edelleen kolmannelle osapuolelle.

### 2. Verkon rakentaminen ja Asiakkaan liittymismaksut

Yhtiö rakentaa verkkonsa niin, että kiinteistöissä kaapeli päätetään kohteena olevan rivi-, kerros- tai liiketalon telejakamoon. Omakotitaloissa kaapeli toimitetaan vanhoissa kiinteistöissä talon ulkoseinään ja uusissa taloissa pääkeskukseen asiakkaan asettamassa tonttiputkituksessa.

Verkon rakentaminen suoritetaan siten, että siitä ei aiheudu tarpeetonta haittaa kiinteistölle. Verkon kaapeleiden ja tarvittavien laitteiden sijainti sovitaan osapuolten kesken molempien kannalta tarkoituksen mukaisimmalla tavalla. Maakaapeleille tarvittavista kaivannoista, niiden peittämisestä ja päällysteiden korjaamisesta kohteen ulkopuolisella alueella yms. toimenpiteistä vastaa Yhtiö, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.

Asiakas maksaa Yhtiölle liittymisestä sovitun liittymismaksun. Liittymismaksu ei sisällä palvelu- tai ohjelmamaksuja.

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.

### 3. Maksuehdot

Asiakas maksaa Yhtiölle liittymismaksut sovittuina eräpäivinä. Ylijalalta peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen viivästyskorko sekä perimismaksu. Maksuehdona on pääsääntöisesti 14 päivää netto.

### 4. Taloverkon kunnossapito

Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan taloverkkonsa kunnostamisesta tai uusimisesta kaapelitv-jakeluun sopivaksi. Asiakkaan tulee käyttää taloverkon uusimis- tai kunnostustöissä ammattitaitoisia ja hyväksytyjä urakoitsijaa. Urakoitsija on velvollinen tarkastamaan kunnostamansa verkon.

Kunnostus- ja uusimistöissä on noudatettava valvovan viranomaisen määräyksiä, Suomen Standardisoimisliitto ry:n standardeja, valmistajien asennusohjeita ja Yhtiön antamia 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 kaapeliverkosta ilman erillistä huomautusta. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi Asiakkaan liittymän aiheuttama häiriö Yhtiön kaapelitv-palveluun

tai uhka muun verkon käyttäjien tietoturvallisuudelle.

## 5. Taloverkon kytkentä

Taloverkon kytkentä Yhtiön kaapeliverkkoon tehdään sopimuksessa mainittuna ajankohdانا edellyttäen, että taloverkko on 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 häiriöitä verkon toiminnalle tai muulle liikenteelle.

## 6. Taloverkkojen käyttö

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

Yhtiö välittää jakeluvälitteiden alaiset radio- ja tv-ohjelmat. Lähetykset välitetään ilman erityistä viivettä ja sellaisina kuin ne on vastaanotettu. Välityksessä noudatetaan hyvää teknistä laatutasoa siten, että ohjelmien katselu voi tapahtua peruskanavilla dvb-c -varustetuilla vastaanottimilla, taajuusalueella 47-860 MHz. Lisäksi Yhtiö lähettää mahdollisuuksiensa mukaan muita ohjelmalveluja (lisä- ja maksukanavat) ottaen huomioon sopimuksentekohetkellä oleva tarjonta.

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.

Kaapeliverkkoa voidaan myös jatkaa Asiakkaan tontin kautta talon ulkopuolelle, mikäli on tarkoituksenmukaista, että naapurikiinteistö tai muu lähellä oleva kiinteistö liitetään tällä tavoin Yhtiön verkkoon. Yhtiö vastaa tällaisista toimenpiteistä aiheutuvista kustannuksista kuten liittymän toimittamisesta.

## 7. Omistussuhde

Asiakkaan taloverkko ja talovahvistin ovat Asiakkaan omaisuutta. Vastuunaja on toimituksen mukainen vastuunajapinta.

## 8. Perusmaksu kaapeliverkkoon kuulumisesta

Asiakkaan on maksettava perusmaksu kaapeliverkkoon kuulumisesta ja sen ylläpitämisestä kytkentäpäivästä lukien. Perusmaksu ei sisällä ohjelmamaksuja. Napapiirin Kuituverkoilla on oikeus tarkistaa perusmaksua vuosittain.

Edellä mainitun lisäksi valtiovallan toimenpiteistä (laki, asetus, sekä valtioneuvoston, ministeriön tai valvovan viranomaisen päätös) johtuvat kustannusmuutokset, joiden peruste on syntynyt sopimuksen solmimisen jälkeen, voidaan ottaa huomioon perusmaksua lisäävänä tai vähentävänä tekijänä.

Perusmaksu suoritetaan määritellyn laskutusohjelman mukaisesti. Maksuehto on 14 pv netto. Yliajalta peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen vuotuinen viivästyskorko sekä perimismaksu.

## 9. Kunnossapito ja huolto

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 huonokuntauudesta 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 tietoturvasuudelle.

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

Tämä sopimus ei kata huoneistossa sijaitsevia vastaanottimia eikä niiden liitosjohtoja, joiden edellytetään olevan asianmukaisessa käyttökunnossa.

Yhtiö ei vastaa vajaakuntoisen vastaanottimen aiheuttamista häiriöistä, tai siitä johtuvasta katselun estymisestä, eikä sen mahdollisista korjauskuluista.

## 10. 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 viivästymistä.

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 syytä, jota ei tätä sopimusta tehtäessä ole voitu ottaa huomioon tai estää.

## 11. Sopimuksen voimassaolo ja muut ehdot

Yhtiöllä on oikeus kytkeä Asiakkaan taloverkko irti verkosta ilman korvasta, mikäli Asiakkaan maksusuoritukset kaapelitv-palveluun liittyen viivästyvät 30 vuorokautta eräpäivästä eikä maksusuoritus tapahdu 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 perimään 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 yleisiä sopimusehtoja.

## **12. Erimielisyydet**

Tähän sopimukseen liittyvät erimielisyydet, joita ei saada sovittua, ratkaistaan Lapin käräjäoikeudessa Rovaniemellä. Ennen tuomioistuinkäsittelyä asia voidaan saattaa sovittelumenettelyyn. Ensisijaisesti erimielisyydet pyritään ratkaisemaan yhteisesti neuvottelemalla.



## IPTV-palvelun erityisehdot

### 1. Yleistä

Näitä erityisehtoja sovelletaan Napapiirin Kuituverkot Oy:n ("yhtiö") ja luonnollisen henkilön ("asiakas") väliseen sopimukseen, joka koskee TV-palveluiden tuottamiseen jäljempänä esitetyin ehdoin. Yhtiön ja asiakkaan välinen palvelusopimus ("sopimus") koostuu näiden erityisehtojen lisäksi yhtiön Yleisistä ehdoista ja kulloinkin voimassa olevasta hinnastosta. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla yhtiön kotisivuilla ([www.neve.fi](http://www.neve.fi)).

Yleisissä ehdoissa käytettyjä termien ja käsitteiden määritelmiä sovelletaan myös erityisehdoissa.

### 2. Palvelu

Palvelu antaa asiakkaan käyttöön valitut digitaaliset televisiopalvelut (esim. tv-ohjelmien siirto ja interaktiivisten elokuvapalveluiden toimitus).

Palvelu kytketään ja sitä käytetään joko sen fyysisen verkon kautta, joka yhdistää asiakkaan palvelun liittymän yleisesti saatavilla olevaan kiinteään televerkkoon ("tilaajaverkko"), tai kiinteistön sisäverkkoon ("taloverkko").

### 3. Tilausjakso ja irtisanominen

Palvelu laskutetaan kokonaiselta alkavalta kalenterikuukaudelta. Palvelussa ei ole muita liittymis- tai irtisanomisaikoja.

Lisäpaketeissa voi olla palvelukohtaisia liittymis- tai irtisanomisaikoja. Nämä esitetään kunkin lisäpalvelupaketin tilauksen yhteydessä.

Digiboksin kautta tilattavista elokuvista veloitetaan vuorokausivuokra per kuva, eikä niillä ole erityistä tilausjaksoa.

Muissa interaktiivisissa palveluissa ei tavallisesti ole tilausjaksoa, mutta jos sellainen on, tilaus- ja irtisanomisajat ovat samat kuin peruspalvelussa.

### 4. Palvelun tilaamisen edellytykset ja tilauksen peruuttaminen

Palvelun tilaamisen perusedellytys on, että asiakkaan taloudessa on kytkettynä yhtiön laajakaistaliittymä, TV-signaalin tuomiseksi häiriöttömästi laajakaistaliittymään.

Myyjän tulee tarkistaa tilaamisen perusedellytykset tilausta tehtäessä. Kyse on alustavasta tarkistuksesta, joka ei siis takaa, että palvelu toimii virheettömästi asiakkaan laajakaistaliittymässä.

Voidakseen käyttää palvelua asiakkaan tulee hankkia yhtiön osoittama ja rekisteröimä digiboksi. Muiden valmistajien tai myyjien digibokseja ei voi kytkeä palveluun.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen palvelun laatuun, tilaus on mahdollista irtisanoa 14 päivän kuluessa tilauspäivästä ("peruutusaika"). Yhtiö palauttaa asiakkaalle tällöin jo veloitetut aloitus- ja kuukausimaksut sekä hyväksytyt digiboksin maksun. Maksujen palautus edellyttää, että digiboksi palautetaan vahingoittumattomana ja alkuperäispakkauksessaan.

### 5. Palveluiden käyttö

Asiakkaan tulee käyttää liittymää ja sen palveluita yhtiön asiakkaalle antamien ohjeiden mukaan.

Asiakas ei saa kopioida tai myydä edelleen sopimukseen sisältyviä TV-ohjelmia tai videon elokuvia eikä muulla tavoin hyödyntää niitä kaupallisesti tai muulla tavalla, joka loukkaa muiden oikeuksia, esimerkiksi tekijänoikeuksia tai muita immateriaalioikeuksia.

Asiakas tai asiakkaan käyttämä laite, sovellus tai järjestelmä ei saa aiheuttaa vikaa tai häiriöitä yhtiölle. Vian, häiriön tai kuormituksen ilmetessä asiakas on velvollinen omalla kustannuksellaan ja viipymättä ryhtymään tarvittaviin toimiin vian, häiriön tai kuormituksen korjaamiseksi tai poistamiseksi.





Sisältö on tekijänoikeuslain, kansainvälisten sopimusten ja mahdollisen muun lainsäädännön suojaamaa. Kolmannella osapuolella on tekijänoikeus ja muut oikeudet sisältöön. Myyjällä on oikeus kerätä palvelun sisältöä koskevaa katsojatietoa anonymisti palvelun kehittämiseksi ja markkinointitarkoituksiin. Myyjä ei vastaa sisällöstä, sisällön saatavuudesta eikä sisällön muutoksista. Ellei toisin kirjallisesti sovita, sisältöön sovelletaan ensisijaisesti sisältöä koskevien oikeuksien omistajan laatimia ehtoja.

## 6. Laitteet

Tilausehdoissa tarkoitettujen palveluiden käyttämistä varten on asennusosoitteessa olevan asiakkaan television yhteyteen asennettava digiboksi.

Jos asiakas haluaa käyttää palveluita useammalla kuin yhdellä TV-vastaanottimella, jokaista vastaanotinta varten on asennettava oma digiboksi. Useamman boksen asentaminen yhteen liittymään edellyttää, että laajakaistayhteyden nopeus on riittävä useamman samanaikaisen TV-lähetyksen siirtoon. Yhtiö tai sen edustaja on velvollinen tarkistamaan nopeuden, ennen kuin asiakas hankkii ja kytkkee useampia bokseja.

Toimitettavaan digiboksiin sovelletaan sen valmistajan tai toimittajan antamaa takuuta.

Yhtiö päivittää jatkuvasti televisioihin liitettyjen digiboksien sovelluksia, joten boksen pitää olla kytkettynä laajakaistayhteyteen uusimpien sovelluspäivitysten vastaanottamista varten.

## 7. Verkkotallennusta koskevat erityisehdot

Asiakas voi käyttää verkkotallennusta vain tallentaakseen aineistoa yksityistä käyttöä varten. Asiakas ei voi kuitenkaan käyttää verkkotallennusta pysyvien tallenteiden tekemiseen. Yhtiöllä on oikeus muuttaa verkkotallennuksen ominaisuuksia, kuten käytettävissä olevaa levytilaa, nauhoitettavia kanavia sekä tallennetun aineiston säilytyksen päättymisaikaa. Päättymisaajan muutoksilla ei ole

vaikutusta niihin päättymisaikoihin, jotka asiakas on asettanut jo tallennetulle aineistolle. Yhtiö ei vastaa nauhoitetun aineiston säilytyksestä tai nauhoituksen epäonnistumisesta. Asiakas voi käyttää verkkotallennusta ja katsoa nauhoitettua aineistoa niin kauan kuin asiakkaalla on voimassa oleva palvelusopimus Yhtiön kanssa.

## 8. Henkilötiedot

Yhtiö tai sen edustaja voi kohdentaa markkinointia tai tarjouksia asiakkaalle, ellei asiakas itse ole erityisesti sitä kieltänyt.

Yhtiö lähettää uutisia ja tiedotteita palvelua koskevista muutoksista siihen sähköposti-osoitteeseen, jonka asiakas on antanut Yhtiölle palvelun tilauksen yhteydessä.

## 9. Turvallisuus

Tilaukseen liittyvien maksullisten palveluiden vastaanottamista varten lähetetty PIN-koodia tulee kohdella arvopaperina, ja asiakas vastaa PIN-koodin ja mahdollisen salasanan turvallisuudesta säilyttämisestä.

Asiakas vastaa asiakkaan laskulle kertyvistä kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että asiakkaan PIN-koodia käyttää joku ulkopuolinen.

## 10. Maksaminen ja hinnasto

Maksut määräytyvät toistaiseksi voimassa olevien tilausten osalta kulloisenkin hinnaston mukaisesti ja määräaikaisten tilausten ja/tai palveluiden osalta tilaushetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Jos asiakas katsoo asiakkaan maksettavaksi esitettyjen kustannusten olevan virheellisiä tai vääriä, asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa asiasta yhtiölle.

## 11. Käytön rajoittaminen tai estäminen

Myyjällä on oikeus asiakasta kuulematta keskeyttää palvelun saatavuus tai rajoittaa sitä, jos se on välttämätöntä (a) palvelun kehittämistä, kunnossapitoa, säätöä, testausta tai





### 13. Tarjonnan muutokset ym.

Yhtiö pyrkii jatkuvasti parantamaan ja päivittämään palvelua parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen tarjoamiseksi. Yhtiö tekee tällöin yhteistyötä alihankkijoiden kanssa, jotka yhtiön puolesta muun muassa valvovat palvelun kautta siirrettävää sisältöä.

Edellä sanottu tarkoittaa, että palvelun määrä, tyyppi, tarjonta ja sisältö saattavat muuttua ajan myötä. Muutokset voivat koskea esimerkiksi kanavatarjontaa, kanavasisältöä ja interaktiivisia palveluita.

Kanavatarjonnan muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle sähköpostitse, tekstiviestillä, postitse, kotisivuilla ([www.neve.fi/kanavapakettimme](http://www.neve.fi/kanavapakettimme)) tai yhtiön sosiaalisen median kanavissa julkaistavalla ilmoituksella viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos johtuu yhtiön vaikutusvallan ulkopuolisesta seikasta, ilmoitusaika voi olla lyhyempi. Erityistilanteissa muutoksesta voidaan ilmoittaa jälkikäteen. ”Erityistilanteilla” tarkoitetaan muun muassa viranomaispäätöksiä, lain tai muun säädöksen muutosta, teknisen laitteiston vikaa ja sopimuksen muutosta tai päättymistä.

### 14. Muut ehdot

Nämä toimitusehdot täydentävät ja ovat osa yhtiön yleisiä toimitusehtoja, jotka koskevat kuluttaja-asiakkaiden liittymiä ja palveluja.



## Mobiilitv-palvelujen yleiset ehdot

### 1. Yleistä

Älcomin tuottamaan mobiilitelevisiopalveluun ("mobiiliTV-palvelu") sovelletaan Mobiilitelevisiopalvelun yleisiä ehtoja, ja näitä täydentävät Älcomin Yleiset ehdot ja IPTV-palvelua koskevat erityisehdot. Aiemmin mainittuja ehtoja sovelletaan myös mobiili-TV-palveluun.

Yhtiön ja asiakkaan välinen palvelusopimus ("sopimus") koostuu näiden ehtojen lisäksi yhtiön Yleisistä ehdoista ja kulloinkin voimassa olevasta hinnastosta. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla yhtiön kotisivuilla ([www.neve.fi](http://www.neve.fi)).

Yleisissä ehdoissa käytettyjä termien ja käsitteiden määritelmiä sovelletaan myös erityisehdoissa.

### 2. Palvelu

Mobiili-TV-palveluun sisältyy enintään viisi rekisteröityä laitetta (älytelevisio, älypuhelin ja tabletti) ja sillä voi olla kolme samanaikaista käyttäjää. Laitteet rekisteröidään automaattisesti, kun asiakas kirjautuu mobiili-TV-palveluun. Laitteen rekisteröinti lukittuu 30 vuorokaudeksi, jonka jälkeen laitteen voi vaihtaa toiseen. Jos vaihtoehdellä useamman laitteen rekisteröinnistä on kulunut yli 30 vuorokautta, käytöstä poistuu automaattisesti vanhin rekisteröinti. Laitteen vaihto tapahtuu automaattisesti asiakkaan kirjautuessa uudella laitteella.

### 3. Asiakassopimus

Palvelun käyttämiseksi asiakkaalla tulee olla voimassa oleva asiakassopimus. Jos asiakas tai yhtiö lopettaa asiakkaan TV-tilauksen, myös mobiili-TV-palvelu päättyy samanaikaisesti.

### 4. Käyttäjätunnukset

Palvelun käyttöä varten tarvitaan käyttäjätunnukset. Asiakkaan oikeus käyttäjätunnuksiin päättyy asiakassopimuksen päättyessä. Käyttäjätunnukset ovat asiakaskohtaisia.

Asiakas on velvollinen suojaamaan käyttäjätunnukset asiattomalta käytöltä. Asiakkaan tulee ilmoittaa yhtiölle välittömästi, jos käyttäjätunnukset katoavat tai jos kolmas osapuoli käyttää mobiili-TV-palvelua.

### 5. Ohjelmisto

Mobiili-TV-palvelun käyttö voi edellyttää tiettyjen sovellusten asentamista asiakkaan laitteisiin. Sovelluksiin liittyvät tekijänoikeudet ja muut oikeudet kuuluvat ohjelmiston toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle. Yhtiö ei vastaa ohjelmistosta. Ensisijaisesti sovelletaan ohjelmiston omia ehtoja, ja toissijaisesti asiakas saa rajoitetun ei-yksinoikeudellisen käyttöoikeuden, joka ei ole siirrettävissä. Asiakassopimuksen päättyessä tulee asiakkaan välittömästi lopettaa ohjelmiston käyttö ja poistaa laitteistaan niihin asennetut sovellukset sekä kaikki niiden kopiot.

### 6. Maantieteellinen rajoitus

Palvelu ei toimi EU- ja ETA-alueen ulkopuolella. Tämä johtuu siitä, että kanavien lähetysoikeudet ovat voimassa vain EU- ja ETA-alueella.

### 7. Tarjonnan vaihtelut

Sisältötarjonnassa voi olla tekijänoikeudellisista syistä johtuvia eroja mobiili-TV-palvelun ja digiboksin kautta toimivan IPTV:n välillä. Mobiili iptv-palvelu/signaali on yhtiön lisäpalvelu (maksullinen), jonka voi tilata käyttöön asiakaspalvelusta tai iptv-digiboksista.

### 8. Matkapuhelimet ja tabletit

Älcomin tukisivuilla on lisätietoja matkapuhelimista ja tableteista, joilla mobiili-TV-palvelun sovellukset toimivat.

### 9. Verkkoyhteys

Mobiili-TV-palvelun katselua varten asiakas tarvitsee vähintään 2 Mb/s laajakaistayhteyden. Yhtiö suosittelee kuitenkin laajakaistayhteyden nopeudeksi vähintään 10 Mb/s. Palvelu toimii 3G- ja 4G-mobiililiittymissä. Palvelu sovitaa kuvanlaadun (bitrate) liittymän



nopeuden mukaiseksi. Mobiilidatapalvelun käyttäjän kannattaa tarkkailla mobiilidatan kulutusta. Jos asiakas on kytkeytyneenä wifi-yhteyden kautta, esimerkiksi langattoman kotiverkon kautta, ei palvelun käytöllä ole vaikutusta mobiilidatan kulutukseen. Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan datayhteydestä, laitteista, sovelluksista sekä datayhteyden riittävästä suorituskyvystä. Tämä koskee myös tietoturva.

## **10. Kuormitus**

Asiakkaan käyttämät laitteet, sovellukset tai järjestelmät eivät saa kuormittaa järjestelmää tavanomaisesta poikkeavalla tavalla. Ne eivät saa myöskään aiheuttaa häiriöitä järjestelmään.

## **11. Asiakassopimuksen purkaminen**

Yhtiöllä on oikeus purkaa asiakassopimus, jos asiakas rikkoo sopimusta olennaisesti.



## TV-palveluiden ja -laitteiden sopimusehdot kuluttajille

### 1. Yleistä

Näitä sopimusehtoja sovelletaan, kun asiakas tilaa palvelun sekä asiakkaan vuokratessa Laitteen, ellei muuta ole erikseen sovittu. Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Toimittajan palveluiden yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaalle. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava: Toimitussopimus ja sen liitteet (kuten palvelukuvaukset), nämä erityiset sopimusehdot, ja Toimittajan palveluiden yleiset sopimusehdot. Voimassa olevat ehdot ovat saatavilla yhtiön kotisivuilla ([www.neve.fi](http://www.neve.fi)).

### 2. Sopimusehtojen käsitteet

Yleisissä ehdoissa käytettyjä termien ja käsitteiden määritelmiä sovelletaan myös erityisehdoissa. Tässä kuvatut käsitteet tarkentavat Yleisten ehtojen käsitteitä.

#### Toimittaja

Paikallinen Napapiirin Kuituverkot Oy, tv-palvelut ja/tai -laitteet tarjoava yhtiö. Toimittajan yhteystiedot löytyvät toimitussopimuksesta.

#### Asiakas

Kuluttaja-asiakas, joka tilaa yhtiön tv-palveluita ja/tai -laitteita pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

#### Laitteet

Digisovitin, TV-kortti ja muut laitteet, jotka Toimittaja kulloinkin vuokraa asiakkaalle. TV-kortti on Toimittajan asiakkaalle vuokraama digitaalisten maksu-tv-palveluiden tai muiden salattujen palveluiden salauksenpurkuun tarkoitettu tv-kortti (vuokralaite, joka asennetaan digisovittimeen tai muuhun päätelaitteeseen)

#### Kiinteistön liitännäispiste

Kaapelitelevisioverkossa kiinteistön talovahvistin, passiivinen haaroitin tai muu laite, jolla kiinteistön antenniverkko liitetään kaapelitelevisioverkkoon ja Laajakaista-tv -verkossa

kiinteistön talojakamo, johon kiinteistön sisäverkko on päätetty.

#### Laajakaista-tv (IPTV)

Televisiokanavien ja interaktiivisten viihdepalveluiden jakelu laajakaistaliittymän kautta. PCTV- salaamattomien peruskanavien katsele myös PC:n kautta.

#### Ohjelmistopohjainen salaus / salauksenpurku

Toimittajan käyttämä tekniikka digitaalisten maksu-tv-palveluiden tai muiden salattujen palveluiden salaukseen ja salauksenpurkuun Laajakaista-tv:ssä (IPTV).

#### Palvelut

Toimittajan asiakkaalle kulloinkin tarjoamat ja asiakkaan kulloinkin Toimittajalta tilaamat sisältö-, laite- ja muut palvelut.

#### Sisältöpalvelu

Toimittajan tarjoama ohjelmien, kanavien, kanavapakettien ja muiden sisältöpalveluiden jakelu ja tarjollapito käyttämässään viestintäverkossa. Toimittajan tarjoama sisältöpalvelu, joka voi muodostua esimerkiksi yksittäisestä ohjelmasta, kanavasta, kanavapakettista tai muusta vastaavasta sisältöpalvelusta. Sisältöpalveluita ovat myös ohjelman tekstitys, ohjelman, kanavan ja kanavapaketin salaus ja sen purkaminen TV-kortilla tai Ohjelmistopohjaisella salauksenpurulla sekä tietoyhteiskunnan palvelut, jotka eivät muodostu kokonaan tai pääosin signaalien siirtämisestä verkossa. Maksullisen ja/tai salatun sisältöpalvelun hyödyntäminen edellyttää salauksenpurkujärjestelmän (kuten katseluun tarvittavan tv-kortin) tilaamista Toimittajalta.

#### Sopimus

Sopimuksen sisällön määrää toimitussopimus ja sen liitteet, kuten sopimusehdot ja palvelukuvaukset. Toimitussopimus asiakkaan ja Toimittajan välinen sopimus, jossa yksilöidään asiakkaan tilaamat palvelut ja jonka olennainen osa Toimittajan palveluiden yleiset sopimusehdot sekä nämä sopimusehdot ovat.

#### Sopimusehdot



Toimittajan tarjoamien palveluiden yleiset sopimusehdot sekä nämä erityiset sopimusehdot.

#### Verkko

Viestintäverkko, jossa Toimittaja kulloinkin tarjoaa palveluita.

### 3. Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy, kun osapuolet allekirjoittavat toimitussopimuksen tai kun Toimittaja on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimus voi syntyä myös, kun asiakas ryhtyy Toimittajan hyväksymällä tavalla käyttämään palvelua tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta – sen mukaan kumpi tapahtuu ensin. Mikäli Toimittaja vaatii asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, sopimuksen syntyminen edellyttää lisäksi, että ennakkomaksu tai vakuus on maksettu tai toimitettu Toimittajalle.

### 4. Palveluiden toimittaminen, asennus ja käyttö

Palvelu voidaan toimittaa muun muassa antamalla asiakkaalle palvelun käyttöön tarvittavat tunnistet. Palveluiden käyttöönotto on mahdollista palvelukohtaisesti sovitun ajan päästä, tai ellei muuta ole sovittu, kohtuulliseksi katsottavan ajan kuluessa toimituksesta. Palveluiden toimittaminen ja käyttö edellyttää, että asiakas on huolehtinut omien laitteidensa ja muiden asiakkaan vastuulle kuuluvien seikkojen asennuksesta ja toimivuudesta.

Asiakas vastaa palveluiden ja laitteiden asentamisesta ja asennusympäristön kuntoon saattamisesta. Laitteet tulee asentaa toimitussopimuksessa määritellyyn osoitteeseen. Laitteiden asennuksessa ja käytössä tulee noudattaa käyttöohjeita ja Toimittajan mahdollisesti erikseen antamia ohjeita. Palvelut ja laitteet ovat asiakaskohtaisia, eikä niitä saa lainata, vuokrata, pantata, välittää, modifioida tai muutoin luovuttaa kolmannelle tai muutoin käyttää sopimuksen vastaisesti. Kolmannella tarkoitetaan tässä henkilöä, jonka ei katsota asuvan samassa taloudessa kuin asiakas. Asiakkaalla ei ole myöskään oikeutta taltioida,

esittää julkisesti, välittää, edelleen lähettää tai käyttää palveluita tai niiden kautta vastaanottamaansa sisältöä muutoin kuin tämän sopimuksen ja tekijänoikeuslain sallimissa rajoissa. Asiakas ei saa käyttää palveluita Toimittajan tai kolmannen osapuolen tekijän- tai muita oikeuksia loukatun.

### 5. Palveluiden toiminnallisuus ja muutokset

Toimittaja tuottaa palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla ja palveluiden sisältö ja toiminnallisuus määräytyy palvelukohtaisesti. Toimittaja vastaa sopimuksen mukaisesti palveluiden toimivuudesta verkossa asiakkaan Kiinteistön liitännäspisteeseen saakka. Toimittaja korjaa mahdolliset Toimittajan vastuualueeseen kuuluvat häiriöt ja keskeytykset Toimittajan normaalina työaikana niin pian kuin mahdollista. Toimittaja ei ole vastuussa taloyhtiön sisäverkosta eikä huoneiston sisäisestä verkosta liitännäjohtoihin ja toimivasta maadoituksesta.

Toimittaja pyrkii kehittämään palveluita ja huolehtimaan niiden mahdollisimman häiriöttömästä toiminnasta. Toimittajalla on oikeus tehdä palveluihin niiden tekniikkaan, sisältöön ja käyttöön vaikuttavia muutoksia, mukaan lukien oikeus päivittää laitteiden ohjelmistoja verkon kautta. Asiakas sitoutuu olemaan keskeyttämättä päivitystoimenpiteitä. Jos muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tai muita toimenpiteitä asiakkaan toimesta, Toimittaja pyrkii ilmoittamaan muutoksista hyvissä ajoin etukäteen. Jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen teknistä varustusta tulee muutosten takia muutoin säätää tai mukauttaa tai jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen tekninen taso ei muutosten jälkeen enää riitä palveluiden käyttämiseen, asiakas vastaa omalla kustannuksellaan laitteisiinsa ja ohjelmistoihinsa tarvittavista muutoksista.

Ohjelmayhtiöt ja muut maksu-tv- tai muiden palveluiden sisällöntuottajat vastaavat tuotamiensa palveluiden sisällöstä, riittävästä ikäluokittelusta. Palvelut ja/tai niiden sisältö saattavat muuttua, keskeytyä tai loppua mm.





ohjelmayhtiön toiminnan tai tarjoamien palveluiden lakkaamisen taikka satelliitin tai satelliittisignaalin taajuuden vaihtumisen vuoksi. Toimittaja pidättää tämän vuoksi oikeuden parhaaksi katsomallaan tavalla muuttaa, perustaa ja lopettaa palveluja. Toimittaja pyrkii tiedottamaan asiakkaan tilamaan palveluun olennaisesti vaikuttavista palvelumuutoksista asiakkaalle etukäteen kirjallisesti tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla, kuten yhtiön:n internet-kotisivuilla ajankohtaisissa, tai asiakkaan ilmoittamaan toimivaan sähköpostiosoitteeseen tai asiakkaan ilmoittamaan toimivaan matkapuhelin liittymään soitettuna, tai sms-viestinä. Asiakas huolehtii, että ilmoitetut tiedot ovat ajan tasalla ja käytettävissä. Muuttuneista, tai päättyneistä yhteystiedoista on ilmoitettava yhtiön asiakaspalveluun, kun käytössä on tässä sopimusehdoissa mainittuja palveluita.

## 6. Laitteet

Jos asiakas on vuokrannut Toimittajalta vastaanottimen, Toimittaja luovuttaa asiakkaan haltuun tarvittavat tarvikkeet ja johdot. Vastaanottimen omistaa Toimittaja. Vastaanottimen hallussapito velvoittaa asiakkaan suorittamaan kulloinkin voimassa olevan laitevuokran sopimuksen mukaisesti. Asiakas huolehtii itse vastaanottimen noudosta ja asennuksesta. Asiakas on tarvittaessa velvollinen ohjeiden mukaisesti suorittamaan mahdolliset verkon välityksellä toimitettavat ohjelma- ja laitepäivitykset. Asiakas vastaa siitä, että vastaanotinta säilytetään ja käytetään huolellisesti, mahdollisten Toimittajan tai laitevalmistajan antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas ei saa avata vastaanotinta tai muulla tavoin muuttaa sen asetuksia. Asiakas vastaa vastaanottimen häviämisestä tai rikkoontumisesta. Tällöin asiakas on velvollinen korvaamaan sen kulloinkin voimassa olevan arvon. Kaukosäätimen paristot ja niiden vaihtaminen ovat asiakkaan vastuulla. Vastaanotinta saa huoltaa ainoastaan Toimittaja tai sen valtuutettu huoltoliike. Tarvittava huolto kuuluu vastaanottimen vuokraan, ellei toisin ole erikseen sovittu.

Toimittajalla on teknisistä ja turvallisuussyistä tai muusta painavasta syystä, ja edellyttäen, että uusi vastaanotin mahdollistaa asiakkaan tilaamien palveluiden vastaanoton, oikeus vaatia, että asiakas kustannuksellaan palauttaa Toimittajalta vuokratun vastaanottimen vaihdettavaksi. Jos asiakkaan Toimittajalta vuokraamassa vastaanottimessa ilmenee puutteita tai häiriöitä taikka vastaanotin rikkoutuu tai häviää, asiakkaan tulee ilmoittaa asiasta Toimittajan asiakaspalveluun viivytyksettä ja Toimittajan pyynnöstä palauttaa vastaanotin. Jos asiakas pystyy osoittamaan, että vastaanottimen rikkoutuminen ei johdu vastaanottimen vääränlaisesta käytöstä tai käsittelystä, asiakkaan huolimattomuudesta, vastaanotinta kohdanneesta tapaturmasta tai muusta asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, Toimittaja vaihtaa viiallisen laitteen maksutta.

Toimittaja ei vastaa siitä, että vastaanotin ei toimi tietyn television tai laitekokonaisuuden yhteydessä. Toimittaja ei myöskään ole vastuussa häiriöistä, jotka aiheutuvat asiakkaan muusta laitteesta tai olosuhteesta, jotka ovat Toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa laitetta kolmannelle osapuolelle. Mikäli vastaanotin ulosmitataan, pannaan takavarikkoon taikka myymis- tai hukkaamiskieltoon, tulee asiakkaan heti saattaa viranomaisten tietoon Toimittajan omistusoikeus vastaanottimeen ja kaikin tavoin suojella Toimittajan etua. Mikäli mainitun lainen toimenpide uhkaa tai sellainen on suoritettu, tulee asiakkaan viipymättä ilmoittaa tästä Toimittajalle. Asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle kustannukset, jotka Toimittajalle aiheutuu oikeuksiensa säilyttämisestä, sekä aiheutuneen vahingon.

Mikäli asiakkaan oma vastaanotin ei ole Toimittajan hyväksymä palveluiden vastaanottoon, eikä Toimittaja ole testannut vastaanottimen yhteensopivuutta, ei Toimittaja voi taata asiakkaalle kaikkia sopimuksen mukaisia palveluita tai sitä, ettei palveluiden teknistä





häiriöttömyyttä ilmene muun muassa Katse-  
lukortin tai vastaanottimen päivityksen yh-  
teydessä. Huolimatta siitä, että asiakkaan  
oma vastaanotin ei ole Toimittajan hyväk-  
symä, tehty sopimus sitoo asiakasta. Asiakas  
vastaa oman vastaanottimensa soveltuvuu-  
desta palveluiden vastaanottoon Toimittajan  
verkossa, sekä siitä, että se ei haittaa tai häi-  
ritse Toimittajan toimintaa tai verkon muuta  
liikennettä. Jos laitteet ja ohjelmistot aiheutta-  
vat häiriöitä, on ne välittömästi irrotettava  
verkosta.

## 7. Yhtiön TV-Katselukortti

Salattujen ohjelmalveluiden vastaanotta-  
miseen tarvitaan maksullinen yhtiön tv-kortti.  
Solmittuaan sopimuksen Toimittajan kanssa  
asiakas saa haltuunsa tv-kortin, joka luetaan  
vuokralaitteeksi. TV-kortista veloitetaan kul-  
loinkin voimassa olevan hinnaston mukainen  
kk-maksu. Kortin omistaa Toimittaja ja asiak-  
kaan tulee sopimuksen päätyttyä omalla kus-  
tannuksellaan palauttaa kortti Toimittajalle.  
Toimittajalla on oikeus vaihtaa tai muuttaa tv-  
kortti esimerkiksi teknisistä syistä. Asiakas  
vastaa siitä, että tv-korttia käsitellään huolel-  
lisesti, Toimittajan mahdollisesti antamien oh-  
jeiden mukaisesti. Asiakas on velvollinen il-  
moittamaan viipymättä Toimittajalle kortissa  
mahdollisesti ilmenevästä viasta ja kortin ka-  
toamisesta. Tällöin asiakas voi vaihtaa uuden  
kortin Toimittajan asiakaspalvelusta. Asiakas  
vastaa kortin vaurioitumisesta, tuhoutumi-  
sesta tai sen häviämisestä.

Toimittajalla on oikeus laskuttaa uudesta kor-  
tista kulloinkin voimassa olevan hinnaston  
mukaisesti. Jos asiakas pystyy osoittamaan,  
että kortin vaurioituminen, tuhoutuminen tai  
häviäminen ei johdu sen vääränlaisesta käy-  
töstä tai käsittelystä, asiakkaan huolimatto-  
muudesta, korttia kohdanneesta tapatur-  
masta tai muusta asiakkaan vastuulle kuulu-  
vasta syystä, Toimittaja vaihtaa tv-kortin  
maksutta.

TV-kortin (vuokralaite) kk-veloitus päättyy,  
kun TV-kortti on palautettu yhtiön palvelu-  
pisteeseen.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata,  
pantata, vuokrata tai muuten luovuttaa yh-  
tiön tv-korttia kolmannelle osapuolelle. Mikäli  
yhtiön tv-kortti ulosmitataan, pannaan taka-  
varikkoon tai myymis- tai hukkaamiskieltoon,  
tulee asiakkaan heti saattaa viranomaisten  
tietoon Toimittajan omistusoikeus yhtiön tv-  
korttiin sekä kaikin tavoin suojella Toimittajan  
etua. Mikäli mainitun lainen toimenpide uhkaa  
tai sellainen on suoritettu, tulee asiakkaan vii-  
pymättä ilmoittaa tästä Toimittajalle. Asiakas  
on velvollinen korvaamaan Toimittajalle kus-  
tannukset, jotka Toimittajalle aiheutuu oi-  
keuksiensa säilyttämisestä, sekä aiheutuneen  
vahingon. Asiakas on velvollinen luovutta-  
maan tv-kortin Toimittajalle, mikäli asiakas  
muuttaa toiselle paikkakunnalle, joka ei ole  
Toimittajan palveluiden piirissä.

## 8. Hinnat ja maksuehdot

Palveluiden ja Laitteiden hinnat päättää Toi-  
mittaja. Palvelun ja Laitteen hinta määräytyy  
kulloinkin voimassa olevan Toimittajan hin-  
naston mukaan, ellei hinnasta ole erikseen  
muuta sovittu.

Palveluiden sekä vastaanottimen vuokraus-  
sen minimilaskutusaika on yksi (1) täysi kalen-  
terikuukausi. Palveluiden laskutus päättyy  
aina kalenterikuukauden loppuun. Kuukausi-  
kohtaiset palvelumaksut laskutetaan kuukau-  
sittain etukäteen ja mahdolliset käytön mää-  
rään perustuvat toistuvaismaksut kuukausit-  
tain jälkikäteen.

Erikseen tilattavista maksullisista ohjelmal-  
veluista laskutetaan etukäteen kulloinkin voi-  
massa olevan hinnaston mukaisesti. Kerta-  
luonteiset maksut (kuten avaus-, asennus-,  
toimitus- ja korjausmaksut) Toimittaja laskut-  
taa valinnan mukaan joko välittömästi tai  
kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen synty-  
misen taikka maksun kohteena olevan toi-  
menpiteen tai tapahtuman suorittamisen jäl-  
keen. Toimittajalla on oikeus laskuttaa asia-  
kasta Laitteesta sopimuksen päättymisen jäl-  
keenkin aina siihen asti, kunnes Laite on pa-  
lautettu Toimittajalle. Toimittajan noutaessa  
Laitteen asiakkaalta sopimuksellisten oikeuk-  
siensa toteuttamiseksi, asiakas on velvollinen



korvaamaan Toimittajalle aiheutuneet kustannukset. Asiakkaan tekemästä voimassa olevan tilauksen muutoksesta (esim. palvelun lisäys tai vähennys), uusintatilauksesta tai maksuhäiriön vuoksi keskeytetyn palvelun uudelleen avaamisesta Toimittajalla on oikeus laskuttaa käsittelymaksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

## 9. Tilaaminen yhtiön omahallinnan ja itsepalvelukanavan kautta

### 9.1 Itsepalveluportaali

Toimittaja luovuttaa asiakkaalle yhtiön asiakaskohtaisen tunnuksen ja salasanan yhtiön palvelutuotteiden itsepalvelutilauksia tai hallintaa varten. Palveluiden tunnuksia ja salasanaa ei saa luovuttaa eteenpäin. Asiakas vastaa tunnuksella ja salasanalla itsepalvelu tilauskanavien kautta tehdyistä tilauksista ja ikäluokitellun materiaalin katsomisesta tai käyttämisestä. Asiakas on velvollinen välittömästi ilmoittamaan Toimittajalle tunnuksien katoamisesta. Asiakas voi vaihtaa salasanan yhtiön palveluissa. Mikäli asiakas yrittää kirjautua yhtiön tv-tuotteiden itsepalveluihin väärällä tunnuksella tai salasanalla kolme kertaa, tunnus lukkiutuu.

Lukkiutuneen tunnuksen voi avata tai unohdettua salasanan voi tarkistaa Toimittajan asiakaspalvelusta. Tällöin asiakkaan tulee pyydettäessä todistaa henkilöllisyytensä. Yhtiön palvelusivustolle kirjaututaan Visio -hallintajärjestelmän tuottamalla asiakkaan salasanositteeseen kirjatulla pääkäyttäjätunnuksella ja salasanalla. Tilaukset käsitellään oikeellisuuden tarkistusten jälkeen normaali työaikoina. Osa itsepalvelukanavasta avaa palvelut noin 1-2h aikana tv-kortille ja laite on pidettävä päällä jollain tilatuista kanavista, kunnes palvelut avautuvat.

Tilaaminen tekstiviestillä ei ole toistaiseksi tuettuna. Käytä omahallintaa tai puhelintilausta.

Kaikki tilaukset päätetään täyden kalenterikuukauden tai sovituksen laskutus- tai kampanjajakson loppuun. Itsepalvelukanavien kautta ei voi perua voimassa olevia tilauksia. Kuu-

kausimaksullisen palvelun voi perua ilmoittamalla siitä Toimittajalle viimeistään lopetusta edeltävän kuukauden 20. päivä, jolloin palvelu päätetään kuluvaan kalenteriin loppuun. Vuorokausitilauksia ei voi perua kuluttajan suojalain 6 luvun 16 §:n nojalla.

## 10. Sopimuksen ehtojen muuttaminen

Toimittaja ilmoittaa (kirjeitse, palvelun välityksellä, www-sivuilla tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla) muutoksista asiakkaalle viimeistään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa. Sopimuksen ehtojen muuttamisesta ja niiden perusteista on tarkemmin säädetty Toimittajan yleisissä toimitusehdoissa. Päivitetyt toimitusehdot ovat aina tarkasteltavissa yhtiön www-sivuilla, joka toimii myös päätiedotuskanavana.

## 11. Vastuunrajoitus

Toimittaja ei vastaa ohjelmalveluiden sisällöstä, ohjelma- tai salausmuutoksista, eikä muusta palveluiden kautta tai avulla toimitettavasta tai saatavasta sisällöstä, sisällön saatavuudesta tai muista ominaisuuksista (kuten ohjelmakanavien, muun sisällön tai lähetyssaikojen muutoksista tai lopettamisista) ja, ellei pakottavasta lain säännöksestä muuta johdu, Toimittajalla ei ole velvollisuutta tarkistaa tällaista sisältöä tai sen lainmukaisuutta. Toimittaja ei ole vastuussa asiakkaalle palvelun käytön estymisestä tai palvelussa olevista virheistä tai puutteellisuuksista eikä asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tulevista vioista tai häiriöistä, jotka johtuvat ylivoimaisesta esteestä, asiakkaan toimesta tapahtuvasta palvelun tai Laitteen vääränlaisesta käytöstä tai kytkemisestä, asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuualueeseen kuuluvasta seikasta, taloverkossa tai huoneiston sisäverkossa olevista vioista tai häiriöistä taikka häiriötä aiheuttavista sähkölaitteista.

## 12. Sopimuksen päätyminen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ilmoittamalla



siitä Toimittajalle. Sopimus päättyy tällöin irtisanomiskuukauden lopussa, mikäli irtisanominen on tehty viimeistään kuukauden 20. päivä. Jos irtisanominen on tehty kuukauden 20. päivän jälkeen, sopimus päättyy irtisanomista seuraavan kuukauden lopussa. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden, ellei toisin ole sovittu.

Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus ennen määräaikaisen sopimuskauden päättymistä, mikäli asiakas muuttaa Toimittajan toimialueelta, taikka asiakas joutuu omaa syyttään työttömäksi, pitkäaikaissairaaksi tai asiakkaan taloudellinen asema muutoin heikenee vastaavasta syystä olennaisesti. Asiakas on velvollinen asianmukaisesti osoittamaan edellä mainitun syyn olemassaolon. Toimittaja ei tällöin peri takaisin asiakkaan mahdollisesti saamia kestotilausetuja.

Toimittajalla on oikeus irtisanoa kokonaan tai osittain tietyn ohjelman palvelun osalta sopimus, mikäli Toimittaja lopettaa tietyn ohjelman palvelun, jonka asiakas on tilannut. Tässä tapauksessa asiakkaan jo suorittama ohjelman palvelumaksu palautetaan siltä osin kuin maksu kohdistuu irtisanomisen voimaantuloajankohdan jälkeiseen aikaan.

Asiakas on velvollinen palauttamaan Laitteen tai tv-kortin viimeistään viikon kuluessa sopimuksen päättymisestä Toimittajalle. Laitteen tulee palautettaessa olla sen käyttöikäen nähden normaaliksi katsottavassa kunnossa. Mikäli asiakas ei palauta Laitetta, Toimittaja on oikeutettu perimään asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan Laitteen uushankintahinnan. Mikäli Laite noudetaan Toimittajan toimesta asiakkaalta, on asiakas velvollinen korvaamaan noudosta aiheutuneet kustannukset.

### 13. Asiakastiedot

Asiakkaan tulee antaa Toimittajan pyytämät palvelun toimittamista varten tarvittavat tiedot (asiakastiedot).

Asiakkaan tulee viivytyksettä kirjallisesti tai muulla Toimittajan hyväksymällä tavalla il-

moittaa asiakastietojensa muutoksista Toimittajan asiakaspalveluun. Asiakkaan ilmoittamia tietoja käytetään myös asiakkaan tunnistamiseen salasanaa vaihdettaessa. Asiakas vastaa virheistä tai viivästyksistä, jotka johtuvat siitä, että asiakkaan antamat tiedot ovat puutteellisia tai vanhentuneita. Asiakas pyrkii toimittamaan tai pitämään päivitettyinä voimassa olevan sähköpostiosoitteensa tv-palvelunhallinnan tiedotteita varten.

Toimittaja kerää ja rekisteröi tietoja asiakkaasta omaan asiakasrekisteriin. Toimittajalla on rekisteriseloste ja rekisterinpitäjänä on Toimittaja. Asiakastietojen käsittelyn tarkoitus on asiakassuhteen hoito ja ylläpito, Toimittajan palveluiden laskutus, hallinta, myynti ja markkinointi, asiakaskyselyt sekä asiakasinformaation toimittaminen. Toimittaja voi luovuttaa asiakkaan tietoja kolmannelle henkilötietolain mukaisesti (esim. suoramarkkinointiin ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin).

Asiakkaalla on oikeus kieltää asiakastietojensa luovuttaminen ja käyttö suoramarkkinointiin, osoitepalveluun ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa Toimittajan asiakasrekisterissä olevat asiakasta itseään koskevat tiedot henkilötietolain mukaisesti. Ohjeet kiello- ja tarkastusoikeuden toteuttamiseksi ovat rekisteriselosteessa.

### 14. Erimielisyydet

Mahdolliset tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan Lapin käräjäoikeudessa.

Asiakkaalla on lisäksi oikeus saattaa asia kulluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

### 14. Voimassaolo

Ehtoja noudatetaan myös aiemmin solmittuissa Toimittajan ja asiakkaan välisissä toistaiseksi voimassaolevissa sopimuksissa, sekä määräaikaisissa sopimuksissa määräaikaisuuden päätyttyä, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

