

## Elisa Viihde Premium -palvelun palvelukuvaus ja erityisehdot 1.7.2019

Elisa Viihde Premium -palvelun palvelukuvausta ja erityisehtoja sovelletaan Elisa Viihde -palveluun, johon kuuluu aina Elisa Viihde -palvelun digiboksi sekä valinnaisena Elisan laajakaista. Maksullisten sisältöjen osalta sovelletaan niiden omia sopimusehtoja.

### Elisa Viihde Premium -palvelun palvelukuvaus

Elisa Viihde on uuden ajan viihtymisen palvelu, joka vapauttaa nauttimaan tv-ohjelmista ja muusta viihteestä juuri silloin kun sinulle sopii.

Palvelu sisältää:

- TV-ohjelmien katseluun ja palveluiden käyttöön tarkoitettun digiboksin
- TV-ohjelmien tallennukseen 5000 tunnin verkkotallennustilan, jonne voidaan tallentaa usealla televisiokanavalla esitettäviä ohjelmia ja katsoa niitä Suomessa.\*
- Vaihtuva valikoima lisäkanavia\*\*
- Palvelun käyttöön tarkoitettut TV-, www- ja mobiilikäyttöliittymät
- Videovuokraamon\*\*\*
- Mahdollisuuden katsoa maksutelevisiokanavia\*\*\*
- Mahdollisuuden katsoa ohjelmakirjastoja\*\*\*

Elisa Viihde Premium -palvelu vaatii toimiakseen riittävän nopean internetliittymän. HD-laatuisten kuvan katseluun riittää 6Mbit/s nopeus ja 4K sisältöjä (Netflix, YouTube, Elisa Viihde Sportin lähetyksiä) katsellaksesi tarvitset vielä nopeamman internetyhteyden. Elisa Viihde Premium -palveluun voi myös sisältyä laajakaistaliittymä näin sovittaessa. Laajakaista tarvitsee toimiakseen reitittimen tai modeemin.

Elisa Viihde Premium -palveluun voi myös sisältyä laajakaistaliittymä näin sovittaessa. Laajakaista tarvitsee toimiakseen reitittimen tai modeemin.

Palvelun ominaisuudet vaihtelevat käyttöliittymittäin, eivätkä kaikki ominaisuudet ole käytettävissä kaikissa käyttöliittymissä. Osa palveluista saattaa olla lisämaksullisia käyttöliittymästä riippuen.

Elisa Viihde Premium -palvelussa saat käyttöösi noin 5000 tuntia tallennustilaa TV-ohjelmille. Voit tallentaa ohjelmia samanaikaisesti usealta, vapaasti katsottavalta kanavalta. Voit tallentaa ohjelmia myös puhelin- tai tablet-sovelluksen avulla. TV-ohjelmien tallennus ei ole mahdollista kaikilta Elisa Viihteessä näkyviltä kanavilta tekijänoikeudellisista syistä. Kanavien tai niiden tiettyjen ohjelmasisältöjen tallentamiseen saattaa kohdistua oikeudenhaltijan päätöksestä, lainsäädännöstä tai muusta Elisasta riippumattomasta syystä johtuvia rajoituksia. Vuodesta 2017 alkaen vanhimmat (yli 2 vuotta vanhat) tallenteet poistuvat automaattisesti asiakkaan tallennekansioista tekijänoikeuksien haltijoiden myöntämien lupien mukaisesti. Mainoskanavilta tallennettujen ohjelmien alkuun on voitu vaihtaa mainoskanavien määrittämiä mainoksia, joita ei voi kelata.

Elisa kerää palvelun käytöstä ja toimivuudesta tietoja. Elisa kehittää palveluita asiakaslähtöisesti ja näitä tietoja käytetään mm. vikatilanteiden ehkäisemiseen, havaitsemiseen ja korjaamiseen, palvelun kehittämiseen, asiakasviestintään ja markkinointiin sekä sisältöjen suositteluun. Elisa ei luovuta ulkopuolisille yksittäisen palvelun käyttäjän tietoja. Kolmannen osapuolen palveluita Elisa Viihde -käyttöliittymän kautta käytettäessä käyttötietojen keräämiseen soveltuvat lisäksi kyseisen palveluntarjoajan ilmoittamat käyttötarkoitukset.

\* Tallennettavia kanavat ja tallenteiden säilytysaika ovat tekijänoikeudellisten rajoitusten alaisia

\*\* Kanavien määrä ja kanavat voivat vaihdella.

\*\*\* Lisämaksullinen palvelu, palveluiden saatavuus vaihtelee käyttöliittymittäin.

## **Elisa Viihde Premium -palvelun erityisehdot**

### **1. Yleistä**

Elisa Viihde Premium -palvelua (jäljempänä Palvelu) voi käyttää vain yksityiseen käyttöön. Yksityinen käyttö on henkilökohtaista käyttöä sekä samassa kotitaloudessa asuvien käyttöä.

Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Elisan yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

- sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot
- palvelukohtaiset erityisehdot
- hinnasto
- Elisan yleiset sopimusehdot kuluttajille

Elisa Viihde -palveluun ei sovelleta yleisten kuluttajaehtojen kohdan 5 ehtoja vakiokorvauksista liittymän keskeytystilanteissa, ellei keskeytys koske Elisa Viihde palveluun mahdollisesti kuuluvaa laajakaistaliittymää.

### **2. Sopimuksen syntyminen**

Sopimus Elisa Oyj:n ja Asiakkaan välillä tulee voimaan, kun Elisa tai tämän valtuuttama on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen tai asiakas on saanut tilausvahvistuksen. Mikäli Asiakas tilaa palvelun käyttäen Elisan verkkopalvelua tai muuta etämyyntikanavaa, syntyy palvelusopimus, kun Asiakas on saanut tilausvahvistuksen, eikä Asiakas ole käyttänyt 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen tai laitteen vastaanottamisesta peruutusoikeuttaan. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole Elisa Viihde -palvelun digitaalisten sisältöjen osalta peruutusoikeutta, kun sisältöpalvelun toimittaminen on asiakkaan tilauksen johdosta aloitettu. Digitaalisia sisältöjä ovat esimerkiksi Elisa Vihteestä vuokrattavat elokuvat.

### **3. Sopimuksen kesto ja sen päättymisen**

Ellei toisin ole sovittu, sopimusaika on 24 kuukautta lukien sopimuksen syntymisestä, minkä ajan sopimus on voimassa määräaikaisena eikä se ole irtisanottavissa. Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään määräaikaisen sopimuskauden lopussa ilmoittamalla siitä Elisalle viimeistään 30 päivää ennen määräaikaisen sopimuskauden päättymistä. Muussa tapauksessa sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana 14 päivän irtisanomisajalla, kulloinkin voimassa olevan Elisan hinnaston mukaisin maksuin.

Elisalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa.

### **4. Palvelun mukana toimitettavat laitteet ja palvelun käytön edellytykset**

Palvelun mukana toimitetaan Elisan omistama päätelaite (digiboksi), jonka kautta palvelun toiminteita voi käyttää. Asiakkaan on palautettava Palvelun mukana toimitettava päätelaite sopimuksen päättyessä Elisalle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Palvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa 3 sanotun lisäksi, että päätelaite on palautettu Elisan antamien ohjeiden mukaisesti. Palvelun mukana toimitettavat laitteet toimivat normaalisti osana Palvelua ja niiden toimivuudessa voi olla rajoituksia, mikäli ne irrotetaan Palvelusta. Palveluun mukana toimitettava laite saattaa toimia ainoastaan tai osa sen ominaisuuksista toimii paremmin Elisan verkossa.

Asiakkaan tulee käsitellä Palveluun kuuluvia laitteita huolellisesti ja toimitetun ohjeistuksen mukaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta avata laitteita, eikä suorittaa mitään niihin liittyviä huolto-, päivitys- tai muutostoimenpiteitä ilman Elisan kirjallista suostumusta tai ohjeistusta. Asiakkaalla ei ole oikeutta poistaa tai peittää laitteissa olevia valmistajan tuotetunnuksia. Laitteiden ohjelmistoihin asiakas saa rajoitetun käyttöoikeuden. Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa Palveluun kuuluvia laitteita kolmannelle osapuolelle. Mikäli Palveluun kuuluva laite tuhoutuu,

katoaa tai se varastetaan, Asiakas on velvollinen korvaamaan Elisalle laitteen korvaamisen uudella laitteella Elisan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen hinnan perusteella.

Asiakas vastaa Palveluihin kuulumattomien osien hankinnasta ja maksuista, joita voivat olla esimerkiksi liittymä, tiedonsiirtopalvelu tai Palveluiden käyttämiseen tarvittava päätelaite.

Palvelu tarvitsee toimiakseen internetyhteyden. Asiakas vastaa Palveluiden käyttöön liittyvistä laitteista, verkkoyhteyksistä sekä selaimen ja muiden ohjelmistojen riittävästä suojaamisesta ja toiminnasta ja yhteensopivuudesta Palveluiden kanssa. Elisa ei vastaa kolmannen osapuolen tarjoamista palveluista, tietoliikenneverkon tai muiden toiminnallisten osien toiminnasta sekä niiden mahdollisista vaikutuksista Palveluiden toimivuuteen.

Palveluiden saatavuutta voi olla rajoitettu alueellisesti tai päätelaitteiden osalta. Elisalla on oikeus automaattisesti päivittää Palveluun kuuluvia ohjelmistoja ja muuttaa niiden asetuksia.

## **5. Palvelun sisältö**

Palvelun sisältö on määritelty palvelunkuvauksessa. Elisalla on oikeus tuottaa Palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla sekä muuttaa Palvelun ominaisuuksia ja sisältöä tai poistaa osia niistä. Elisa kehittää jatkuvasti palveluaan, minkä johdosta palvelun sisältö saattaa muuttua.

Palvelun sisältö saattaa muuttua myös tekijänoikeudellisista syistä, mikäli tekijänoikeuksien haltijat eivät myönnä oikeuksia palvelun toiminteisiin tai muuttavat tai peruuttavat myöntämänsä oikeudet. Osa palvelun ominaisuuksista on rajoitettu käytettäväksi Suomessa.

Tallenteiden säilytysaika Elisa Viihde palvelussa on rajattu. Tallenteiden säilytysaika ja kanaviin tai ohjelmasisältöihin liittyvät rajoitukset voivat muuttua sopimuksen aikana. Elisalla on oikeus tehdä tekijänoikeudenhaltijoiden vaatimat tai muusta Elisasta riippumattomasta syystä johtuvat muutokset tallenteiden enimmäissäilytysaikaan sekä kanaviin tai ohjelmasisältöihin liittyviin rajoituksiin sopimuksen aikana.

Elisa Viihde palvelussa voi näkyä Elisan tai sen yhteistyökumppanien mainoksia. Asiakkaan tallenteissa voi näkyä televisiokanavan mainoksia, jotka voivat muuttua lähetyshetken mainoksista. Mainonnan ohittamista voi olla rajoitettu.

Palvelu sisältää tiedotepalvelun, jolla asiakas saa säännöllisesti ajankohtaista tietoa Elisan ja sen yhteistyökumppanien tai muiden Elisan valitsemien tahojen asiakaseduista ja tarjouksista. Asiakas saa tiedotteita myös sähköisesti esimerkiksi tekstiviestillä ja sähköpostilla sekä käyttöliittymän kautta tiedotteina. Elisa voi päivittää palvelun tarvitsemia laitteita etähallinnan kautta ilman erillistä ilmoitusta.

Elisa voi käsitellä asiakkaan tietoja sekä tunnistamis- ja paikkatietoja voimassa olevan lain mukaisesti sekä Elisan asiakasrekisteriselosteessa ja tietosuojaperiaatteissa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin.

## **6. Palvelun kehittäminen ja kokeiluvaiheessa olevat palvelut**

Elisa kehittää jatkuvasti palveluaan. Kehittämiseen kuuluvat erilaisten ominaisuuksien kokeilut ja testaukset. Palvelussa voi olla koekäytössä toiminteita, jotka ovat kokeiluvaiheessa ("Beta-ominaisuus"). Beta-ominaisuudet voivat olla asiakkaan käytettävissä ilman erillistä maksua olematta kuitenkaan osa Elisa Viihteen sopimuksen mukaista palvelua. Tällaisille kokeiluvaiheessa oleville ominaisuuksille on tyypillistä niiden mahdollinen määräaikaisuus, jolloin ne voivat poistua ilman ennakoilmoitusta. Palvelun ulkonäkö saattaa muuttua palvelun kehittyessä.

Elisa voi tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palvelun tarjonnan tai rajoittaa sen käyttöä, jos toimenpide on tarpeellinen esimerkiksi kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällainen keskeytys ei ole virhe palvelussa.

## **7. Palvelun maksut ja lisäpalveluiden tilaaminen**

Palvelun hinta määritellään sopimuksentekohetkellä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Palvelun lisäksi asiakas voi tilata lisämaksullisia palveluita. Palveluun liittyviä lisäpalveluja voi tilata vain Asiakas. Asiakas vastaa käyttöliittymän kautta tehdyistä lisäpalveluiden tilauksista ja niiden maksuista. Lisämaksullisista palveluista peritään maksu, joka veloitetaan kuukausilaskun yhteydessä tai muuten tilauksen yhteydessä. Laskutusjakson pituus on yksi (1) kuukausi.

## **8. Asiakkaan vastuu palveluun kuuluvista laitteista ja tunnuksista**

Asiakkaan vastuu palveluun kuuluvista laitteista, tunnuksista ja salasanoista alkaa niiden vastaanottamisen yhteydessä. Palveluun liittyvät käyttäjätunnukset ja salasanat ovat henkilökohtaisia ja niiden käyttö on sallittua ainoastaan yksityiskäytössä. Asiakas vastaa Palvelun käyttäjätunnuksen ja salasanan asianmukaisesta käytöstä. Käyttäjätunnuksen ja salasanan luovuttaminen kolmannelle osapuolelle on kielletty. Asiakkaan on ilmoitettava Elisalle välittömästi, mikäli Palveluun liittyvä tunnus tai salasana on joutunut kolmannen osapuolen tietoon.

## **9. Palvelun ja sen käytön tekijänoikeudelliset rajoitukset**

Elisa Viihde -palvelu on tarkoitettu vain asiakkaan yksityiseen käyttöön. Palvelun sisältöä ei voi käyttää julkiseen esittämiseen eikä jakamiseen yleisölle. Asiakkaalla ei ole oikeutta lain tai käyttöehtojen vastaisesti kopioida sisältöjä palvelusta eikä luovuttaa mitään kopioita eteenpäin. Asiakas ei saa hyödyntää Palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana eikä jälleenmyydä Elisän toimittamia Palveluita.

Elisan palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Elisalle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. Elisa myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen käyttöön osana palvelua vain sovittuun tarkoitukseen.

Mikäli asiakas rikkoo näitä ehtoja, on Elisalla oikeus estää pääsy Palveluun tai purkaa sopimus välittömästi.

## **10. Tietojen ja evästeiden käyttö**

Elisa kerää palvelun käytöstä ja toimivuudesta tietoja. Elisa kehittää palveluita asiakaslähtöisesti ja näitä tietoja käytetään mm. vikatilanteiden ehkäisemiseen, havaitsemiseen ja korjaamiseen, palvelun kehittämiseen, asiakasviestintään ja markkinointiin sekä sisältöjen suositteluun. Elisa ei luovuta ulkopuolisille yksittäisen palvelun käyttäjän tietoja. Kolmannen osapuolen palveluita Elisa Viihde -käyttöliittymän kautta käytettäessä käyttötietojen keräämiseen soveltuvat lisäksi kyseisen palveluntarjoajan ilmoittamat käyttötarkoitukset.

Palveluiden käytön helpottamiseksi, nopeuttamiseksi ja seuraamiseksi Asiakkaan päätelaitteelle voidaan ajoittain siirtää ns. evästeitä ("cookies") tai Asiakkaan käyttöönottaman sovelluksen osana voi olla jokin muu vastaava tekniikka, jonka avulla voidaan kerätä tietoja esimerkiksi siitä, miten ja milloin Palveluita käytetään. Asiakkaalla on mahdollisuus estää evästeiden käyttö muuttamalla selaimensa tai päätelaitteensa asetuksia siten, että selain ei salli tallentamista. Asiakas hyväksyy, että evästeiden tai muiden vastaavien tekniikoiden käytön estäminen saattaa vaikuttaa Palveluihin tai estää niiden käytön.

## **11. Muut ehdot**

Elisa voi lähettää tätä sopimusta koskevat kirjalliset ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen tai Asiakkaan Elisalle ilmoittamaan sähköposti-osoitteeseen tai Asiakkaan Elisalle ilmoittamaan matkaviestinliittymännumeroon tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Elisalla on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta.

## **12. Laajakaistaan liittyvät ehdot**

Mikäli Elisa Viihde -palvelu sisältää Elisa Viihde -palvelun mukana toimitettavan Elisan laajakaistaliittymän, sovelletaan lisäksi seuraavia ehtoja:

Laajakaistaliittymä kytketään kiinteistön sisäverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy verkkoon antennipistorasiasta, puhelinpistorasiasta tai muusta liittytäpisteestä. Puhelinverkkototeutuksessa puhelimen ja laajakaistaliittymän yhtäaikainen käyttö edellyttää häiriötä poistavan suodattimen käyttöä. Asiakas vastaa kiinteistön tai huoneiston sisäverkosta. Laajakaistaliittymään kytketty laite saa määrääjäksi käyttöönsä julkisen IP-osoitteen (ei IPv6 tukea). IP-osoitteita saa samanaikaisesti käyttöön enintään 5 kpl laajakaistaliittymää kohden.

Liittymän yhteysnopeus vaihtelee nopeusluokittain. Yhteysnopeutta kuvataan maksimi-, normaali- ja miniminopeudella. Normaalinopeus on noin 90% liittymän maksiminopeudesta, siten että se toteutuu 90-prosenttisesti jokaisen neljän tunnin aikana. Toteutunut yhteysnopeus voi olla suurempi kuin ilmoitettu maksiminopeus.

Toteutuva yhteysnopeus riippuu mm. valitusta palvelusta, kiinteistön sisäverkosta, häiriötasosta, päätelaitteiden ominaisuuksista ja verkon kuormituksesta. Yhteysnopeuteen voivat vaikuttaa myös esimerkiksi internetpalveluiden ruuhka, palveluiden käyttöön tarkoitettujen laitteistojen suorituskyky, virustorjunta- ja palomuuripalveluiden sekä muiden käytössä olevien ohjelmistojen aiheuttama kuormitus tai langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö.

**Elisan Saunalahti Laajakaista, Saunalahti Kotikuitu ja Saunalahti Korttelikuitu-liittymien yhteysnopeudet (Mbit/s) ja päätelaitteiden tekniset vaatimukset**

ADSL	Latausnopeus			Lähetysnopeus		
	Nopeusluokka	Maksimi	Normaali	Minimi	Maksimi	Normaali
8/0,8M	8	7,2	5,6	0,8	0,7	0,5
12/0,8M	12	10,8	8,4	0,8	0,7	0,5
16/0,8M	16	14,4	11,2	0,8	0,7	0,5

IETF RFC 2684 -standardin mukainen siltaavien protokollien LLC-kehys sekä G992.5 ANNEX A/M määrittelemät ADSL2+ linjanopeudet.

Kaapelimodeemi	Latausnopeus			Lähetysnopeus		
	Nopeusluokka	Maksimi	Normaali	Minimi	Maksimi	Normaali
100/10M	100	90	70	10	9	7
250M/20M	250	225	175	20	18	14
1000/50M	1000	900	500	50	45	35

EuroDOCSIS 3.0 -standardi, tuki vähintään kahdellekymmenenlenjälle (24) downstream- ja kahdeksalle (8) upstream kanavalle. Laitteen MAC-osoite, valmistaja ja malli on ilmoitettava Elisalle (jos muu kuin Elisan toimittama).

VDSL2	Latausnopeus			Lähetysnopeus		
	Nopeusluokka	Maksimi	Normaali	Minimi	Maksimi	Normaali
30/5M	30	27	21	5	4,5	3,5
50/10M	50	45	35	10	9	7
75/10M	75	68	53	10	9	7
100/10M	100	90	70	10	9	7

ITU-T G.993.2 VDSL2 Profile 17a, VDSL bandplan 998, G.Vector support (G.993.5), SRA (Seamless Rate Adaptation), INP (arvoon kaksi (2) asti), ITU G.998.4 G.inp data packet retransmission, PTM mode, UPBO (Uplink Power Back-Off) and DPBO (Downlink power back-Off).

Ethernet	Latausnopeus			Lähetysnopeus		
	Nopeusluokka	Maksimi	Normaali	Minimi	Maksimi	Normaali
100/10M	100	90	70	10	9	7
100/50M	100	90	70	50	45	35
250/50M	250	225	175	50	45	35
1000/100M	1000	900	500	100	90	50
IEEE802.3 - 2015, 10/100/1000Base-T autonegotiation						

Elisa voi tarvittaessa päivittää verkkoon kytketyn päätelaitteen ohjelmistoa ja asetuksia sekä kerätä palvelun laadun tuottamiseen ja kehittämiseen käytettäviä mittausrvoja. Elisalla on oikeus hallinnoida verkkoon kytkettyä päätelaitetta palvelun käytettävyyden varmistamiseksi. Palvelun turvallinen käyttö edellyttää virustorjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä sekä käytössä olevien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturva- ja päivityksistä huolehtimista.

Sen lisäksi mitä yleisissä sopimusehdoissa tai muutoin sopimukseen sovellettavissa ehdoissa todetaan, toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö tai huoneisto sijaitsee Elisan määrittelemällä saatavuusalueella, kiinteistö tai huoneisto on liitetty viestintäverkkoon ja verkossa on vapaata kapasiteettia. Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää töitä kiinteistön tai huoneiston sisäverkossa, on Elisalla oikeus periä niistä hinnaston mukainen maksu.

Asiakkaalla ei ole oikeutta jakaa laajakaistayhteyttä edelleen kotitaloutensa ulkopuolelle. Sen lisäksi mitä yleisissä sopimusehdoissa todetaan, Elisalla on oikeus rajoittaa palvelun käyttöä, mikäli käyttäjän poikkeuksellisesta verkon käytöstä aiheutuu toisiin asiakkaisiin vaikuttavaa verkon ruuhkautumisen uhkaa tai poikkeuksellista tai väliaikaista verkon ruuhkautumista.

Elisalla on myös oikeus sulkea palvelu tai rajoittaa palvelun käyttöä tilapäisesti, mikäli palvelussa havaitaan tietoliikennettä vaarantavaa tai häiritsevää liikennettä, laite tai ohjelma. Tietoliikenteen vaarantuminen tai häiriintyminen johtuu useimmiten haittaohjelman tuottamasta haittaliikenteestä, mutta voi johtua myös esim. palvelimesta, jonka on havaittu olevan käytettävissä palvelunestohyökkäyksiin. Palvelun uudelleenavaus tapahtuu Elisan asiakaspalvelun kautta.

Elisalla on oikeus lisäksi tehdä verkossaan liikenteenhallintaa muun muassa palveluiden toteuttamiseksi, ruuhkatilanteiden vaikutusten vähentämiseksi ja verkon ylikuormittumisen välttämiseksi. Liikenteenhallintaa tehdään verkossa liikennetyyppikohtaisesti eri liikennetyyppien (esim. suoratoisto, P2P tiedostojako, VoIP) välillä.

Liikenteenhallintaa tehdään verkossa johtuen verkon liikenteen määrän voimakkaan ja usein ennakoimattoman vaihtelun vuoksi, mikä voi ajoittain aiheuttaa hetkellisiä ruuhkatilanteita verkon eri osissa. Ruuhkan hallintaa varten käytetään liikenteenhallinnallisia mekanismeja, joilla varmistetaan, että kriittiset palvelut ja sovellukset toimivat luotettavasti myös näissä tilanteissa.

Vaikutukset asiakkaalle ovat pääsääntöisesti luonteeltaan vähäisiä (esim. hetkellistä nopeuden hidastumista tai viiveen lisääntymistä) ja kohdistuvat ruuhkatilanteisiin. Nämä vaikutukset seuraavat tyypillisesti verkon vikaantumisesta tai johtuvat ulkoisista häiriötekijöistä, kuten palvelunestohyökkäyksistä.

Liikenteenhallintamenetelmiä voivat olla esimerkiksi liikenteen jonotus, priorisointi, supistaminen ja ruuhkan signalointi asiakkaan sovelluksille. Näitä menetelmiä hyödynnetään automaattisesti ja näiden dynaamisia vaikutuksia ei voida arvioida tarkasti ja sovelluskohtaisesti. Liikenteenhallinnan vaikutukset asiakkaille palvelusta ja sovelluksesta riippumatta pidetään mahdollisimman vähäisinä verkon ja sen osien suorituskyvyn jatkuvalla valvonnalla, liikennevirtojen optimoinnilla sekä verkon kapasiteetin lisäyksillä.

Lisäksi Elisa voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasuojan vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä

kokonaan pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirtopalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä. Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttietot, joilla estetään Palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittuvuuksien hyväksikäyttö.

Lyhyen ajan sisällä Elisan postipalvelimen kautta lähetettyjen sähköpostien määrää on rajoitettu.

Laajakaistan päätelaitteita (reititin, modeemi) on saatavana eri hinnalla ja niille on erilliset ehdot.

Asiakas voi viestintäverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin Elisan tuottamia ja tarjoamia palveluja. Palvelusopimus ei koske näitä palveluja, eikä Elisa vastaa asiakkaalle tällaisista palveluista. Selvyyden vuoksi todetaan, että mikäli Asiakas on hankkinut Elisa Viihde -palvelun käyttämiseksi tarvittavan internetyhteyden erikseen muuten kuin Elisa Viihde -palvelun mukana (esimerkiksi toiselta operaattorilta), palvelusopimus ja siten myöskään tässä ilmoitetut tiedot eivät koske näitä palveluja. Elisa ei vastaa siitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Elisan verkossa.