

ELISAN KULUTTAJA-ASIAKKAIDEN MATKAVIESTINPALVELUIDEN ERITYISEHDOT 1.5.2019

Yleistä ja soveltamisala

Näitä palvelun erityisehtoja sovelletaan Elisan kuluttaja-asiakkaalle tarjoamiin Saunalahti- ja Elisa- matkaviestinpalveluihin. Lisäksi näitä ehtoja sovelletaan Elisan yritysasiakkaidensa kanssa tekemiin sopimuksiin silloin, kun Elisa tarjoaa yritysasiakkaalleen valikoimissaan olevia Saunalahti- matkaviestinpalveluita. Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Elisan yleisiä sopimusehtoja kuluttajille ja yrityksille sekä muita mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja palvelukuvauksia. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

- 1 sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot
- 2 palvelukohtaiset erityisehdot ja palvelukuvaukset
- 3 hinnasto ja
- 4 yleiset sopimusehdot

Asiakas voi viestintäverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin Elisan tuottamia ja tarjoamia palveluja. Palvelusopimus ei koske näitä palveluja ja Elisan vastuu näistä kolmansien osapuolien palveluista on yleisten sopimusehtojen mukainen. Elisa ei vastaa siitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Elisan matkaviestinverkossa.

Sopimuksen synty ja palvelujen toimitus

Sopimus syntyy, kun Elisa on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. Mikäli kuluttaja-asiakas tilaa palvelun etämyynnistä (puhelin tai internet), on kuluttaja-asiakkaalla oikeus peruuttaa tekemänsä tilaus 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen toimitamisesta, ellei kuluttaja-asiakas ole sitä ennen luopunut peruutus oikeudestaan. Elisa varaa oikeuden tarkastaa asiakkaan luottotiedot ja luottotarkastuksen perusteella oikeuden avata liittymä jäljempänä kuvatuilla lisämaksullisten palveluiden käyttörajoituksilla. Lisämaksullisten palveluiden käyttörajoitus estää liittymältäisi lisämaksulliset puhelut ja tekstiviestit palvelunumeroihin, nettiososten tai sovelluskauppojen mobiilimaksut, puhelut ulkomaisiin numeroihin sekä liittymäsi käytön ulkomailla (roaming eli verkkovierailu). Asiakas voi poistaa lisämaksullisten palveluiden käyttörajoitukset maksamalla Elisan määrittelämän vakuusmaksun. Palvelut toimitetaan viimeistään neljän viikon kuluttua tilausvahvistuksen toimitamisesta, ellei asiakkaan kanssa ole erikseen muuta sovittu.

Lisäpalvelujen tilaaminen

Palveluun liittyviä lisäpalveluja voi tilata vain asiakas tai asiakkaan valtuuttama taho, kuitenkin niin että asiakkaan vastuu maksuista ei siirry asiakkaan valtuuttamalla taholle.

Matkaviestinverkkojen peittoalue

Elisa päättää verkkoensa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Peittoalueella palvelun laatu riippuu muun muassa käytettävästä palvelusta, sijainnista, käytettävissä olevasta verkko-tekniikasta, kuuluvuuden voimakkuudesta, häiriötasosta, päätelaitteen ominaisuuksista ja verkon koormituksesta. Lisäksi verkon kuuluvuusalueissa soittaa esiintyä paikallisia katveita, esimerkiksi naapurirakennukset tai oman talon rakenteet voivat vaimentaa kuuluvuutta sisätiloissa. Mikäli matkaviestinpalvelut eivät toimi kuluttaja-asiakkaan vakituksessa asuinpaikassa, asiakkaalla on oikeus yleisten sopimusehtojen mukaisesti purkaa sopimus olennaisen sopimusrikkomuksen vuoksi, irtisanoa sopimus tai vaatia virheen oikaisua.

SIM-kortti

Liittymän SIM-kortin omistaa Elisa. SIM-kortin tai muun tunnisteen korjaamisesta, uusimisesta ja vaihdosta Elisa laskuttaa hinnastonsa mukaisesti.

Palvelun käyttö

Elisalla on oikeus tietoturvasyistä puuttua asiakkaan palvelun käyttöön, mikäli käyttö aiheuttaa häiriötä verkolle, mukaan lukien toisia asiakkaita häiritsevä verkon ruuhkauttaminen poikkeuksellisesti matkaviestintään määrällä, mukaan lukien tekstiviestit, tai loukkaa tekijänoikeuksia tai muita oikeuksia, hyvää tapaa (Spam-massalähettykset mukaan luetuna) taikka lain tai viranomaisten määräyksiä jäljempänä tarkemmin määritellyillä tavoilla. Asiakas ei saa käyttää palvelua automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttämällä riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö. Kaikki matkaviestintä, mukaan lukien tekstiviestit, on tuotettava ihmisen työpanosta hyväksikäyttäen. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Mikäli Elisa, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakkaan palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti, eikä asiakas kehoituksesta huolimatta noudata sopimusehtoja, on Elisalla oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu ja vaatia asiakkaalta korvaus palveluehtojen vastaisen käytön johdosta aiheutuneesta vahingosta, mukaan lukien asiakkaalta saamatta jääneet palvelumaksut.

Elisa voi priorisoida puhe- ja signaalintilakennettä tiedonsiirtoyhteyksiin nähden. Elisa voi myös priorisoida liittymien tiedonsiirtoyhteyksiä siten, että korkeamman nopeusluokan liittymä saa suuremman nopeuden. Elisa voi priorisoida liittymien vastetta eli latenssia eri liittymien välillä. Latenssilla tarkoitetaan tiedonsiirtopaketin etenemisen kuluvaa aikaa. Latenssilla on erityisesti merkitystä reaaliaikaista tiedonsiirtoa käytävissä palveluissa, kuten verkkopelaamisessa tai nopeaa vastetta edellyttävissä esineiden internet (IoT)-käytössä. Elisalla on oikeus lisäksi tehdä verkossaan liikenteenhallintaa muun muassa palveluiden toteuttamiseksi, ruuhkatilanteiden vaikutusten vähentämiseksi ja verkon ylikuormittumisen välttämiseksi. Liikenteenhallintaa tehdään verkossa liikennetyyppikohtaisesti eli 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 liikenteenhallinnan 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 asiakkaalle palvelusta ja sovelluksesta riippumatta pidetään mahdollisimman vähäisinä verkon ja sen osien suorituskyvyn jatkuvalla valvonnalla, liikenne valvotaan jatkuvasti ja liikennevirtojen optimoinnilla sekä verkon kapasiteetin lisäyksillä.

Lisäksi Elisa voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyn 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 tiedonsiirto- palveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttistot, joilla estetään palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittuvuuksien hyväksikäyttö. Liikenteen seuraaminen, analysoiminen sekä muu hallinnointi ja muokaus toteutetaan automaattisten järjestelmien avulla. Tarkempia tietoja Elisan soveltamista liikenteenhallintakäytännöistä osoitteessa elisa.fi/liikenteenhallinta

Numeronsiirto ja määräaikaisen sopimuksen irtisanominen

Asiakas voi määräaikaisesta sopimuksesta huolimatta siirtää numeronsa toiselle operaattorille tai irtisanoa määräaikaisen sopimuksen päättymään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta. Jos asiakas siirtää numeronsa toiselle operaattorille, asiakkaan ja Elisan välinen määräaikainen sopimus jää voimaan numeronsiirrosta huolimatta, ja asiakkaan tulee suorittaa määräaikaisen sopimuksen jäljellä olevat kuukausimaksut määräaikaisen sopimuskauden loppuun asti. Mikäli asiakas irtisanoa määräaikaisen sopimuksen, asiakkaan tulee suorittaa yhdellä kertaa jäljellä olevaa määräaikaista sopimuskautta koskevat kuukausimaksut. Asiakkaalla on näistä ehdoista poiketen oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus sosiaalisen suoritussetien johdosta Elisan yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

Asiakas- ja tunnistamistietojen käyttö

Elisa voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarkeutuksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkpuhelin laiteyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot, kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä keskot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

LIITTYMÄN KÄYTTÖ ULKOMAILLA (VERKKOVIERAILU ELI ROAMING)

Elisan verkkovierailusopimukset ulkomaisten operaattoreiden kanssa mahdollistavat Elisan liittymän käyttämisen ulkomailla ulkomaisen operaattorin kuuluvuusalueella Elisan määritellyillä tavoilla. Elisalla voi olla liittymä tai lisäpalveluita, jotka estävät liittymän käytön ulkomailla. Ulkomaisen operaattorin palvelut ja niiden laatu voivat erota olennaisesti Elisan palveluista.

Liittymän käytöstä ulkomailla veloitetaan normaalit verkkovierailuhinnaston mukaiset verkkovierailumaksut. Puhelut, viestit ja tiedonsiirtomaksut ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Voimassa olevat maakohtaiset hinnastot ja lisätiedot löytyvät osoitteesta elisa.fi/ulkomailla

Mikäli asiakas oleilee paljon rajaseudulla, asiakkaan tulee muuttaa päätelaitteen asetuksissa verkon tai operaattorin valinta automaattisesta manuaalisesti. Valitsemaalla Elisan verkon manuaalisesti puhelu tai tiedonsiirtoyhteys ei siirry asiakkaan tietämättä ulkomaiseen verkkoon. Elisa ei vastaa mahdollisista tahattomista ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista kuluista.

Liittymän käyttö EU/ETA-maissa

Verkkovierailua EU/ETA-maissa sääntelee EU:n verkkovierailuasetus (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2015/2120). Asetuksen tarkoituksena on mahdollistaa liittymän käyttö EU/ETA-maissa kotimaan hinnalla poistamalla vähittäistason verkkovierailumaksut EU/ETA-maissa matkustettaessa. Asetus mahdollistaa kuitenkin - verkkovierailun lisämaksun välttämisen Viestintäviraston mahdollisen kestävyysmekanismipäätöksen mukaisesti, - kohtuullisen käytön poliittikan mukaan tiedonsiirron rajoittamisen sekä pysyvän verkkovierailun seuraamisen ja rajoittamisen väärinkäytön estämiseksi ja - asiakkaan kanssa niin sovittaessa vaihtoehtoisten hinnoittelumallien käytön.

Kestävyysmekanismipäätöksen mukaisesti Elisa voi veloittaa verkkovierailusta kotimaan hinnan lisäksi verkkovierailun lisämaksun.

Elisa voi soveltaa kohtuullisen käytön politiikkaa, joka mahdollistaa tiedonsiirron käytön rajoittamisen ja lisämaksun perimisen kohtuullisen käytön ylittävältä osalta verkkovierailuasetuksen mukaisella tavalla.

Elisa ja asiakas voivat sopia vaihtoehtoisista verkkovierailuhinnoittelusta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa verkkovierailuhinnoittelunsa verkkovierailuasetuksen mukaisesti hinnoitteluksi ilmoittamalla muutoksesta Elisalle. Hinnoittelun muutos tulee voimaan yhden (1) vuorokauden kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta ja muutos vahvistetaan asiakkaalle.

Asetuksen sekä siihen liittyvien viranomaisten päätösten ja ohjeistuksien muutokset voivat aiheuttaa muutoksia myös palveluiden ehtoihin ja hintoihin. Elisa ilmoittaa mahdollisista muutoksista asiakkaalle sopimusehtojensa mukaisesti.

Verkkovierailuasetuksella ei ole tarkoitus mahdollistaa pysyvää verkkovierailua EU/ETA-maissa. Elisalla on oikeus seurata liittymän käyttöä EU/ETA-maissa ja puuttua mahdollisiin väärinkäytöksiin. Väärinkäytöksiä tulkitaan liittymän yhtäjaksoinen käyttö EU/ETA-maissa neljän (4) kuukauden seurantaajaksi aikana tai tilanteet, joissa yli 50 % liittymän liikenteestä tapahtuu EU/ETA-maissa neljän (4) kuukauden seurantaajaksi aikana.

Väärinkäytösepäilystä voidaan antaa ilmoitus, jossa asiakkaan edellytetään palaavan kotiverkkoon 14 vuorokauden sisällä. Ilmoituksessa kerrotaan verkkovierailukäytön jatkamisen edellytyksistä. Kotiverkkoon palaamisen sijaan asiakas voi osoittaa Elisalle perustet jatkuvalla EU/ETA-maiden käytölle kirjallisesti 14 vuorokauden sisällä. Tällaisia perusteita voivat olla mm. perhesuhteet, opiskelu- tai työpaikka. Mikäli hyväksyttävistä perusteista ei toimiteta kirjallisesti määräjän puiteissa, on Elisalla oikeus periä ulkomaan käytöstä lisämaksuja.

MUITA ERITYISEHTOJA

Palvelukohtaisten ehtojen muuttaminen

Elisa voi muuttaa näitä palvelun erityisehtoja siten kuin Elisan yleisissä sopimusehdoissa kuluttajille ja yrityksille määritellään.

Latausliittymä koskevat erityisehdot 1.2.2021 alkaen

Latausliittymä aktivoituu ensimmäisestä latauskerrasta ja on voimassa toistaiseksi. Sopimus päättyy ja liittymä suljetaan automaattisesti, mikäli latausliittymän saldoa ei ole ladattu kahteen vuoteen. Mikäli Latausliittymäsi on avattu 1.2.2021 tai sen jälkeen ja asiakas on siirtänyt sen toiselle operaattorille, asiakas voi pyytää liittymällä olleen ylimääräisen saldon palautusta Elisalta. Elisalla on oikeus periä palautuksesta maksu, joka vastaa palauttamisesta aiheutuneita kuluja. Palautus on mahdollista vain Latausliittymille, jotka ovat avattu 1.2.2021 tai sen jälkeen ja ovat siirtyneet toiselle operaattorille. Mikäli liittymä on esimerkiksi vanhentunut tai avattu ennen 1.2.2021, ei palautus ole mahdollista.

Palvelukohtaisten ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 1.5.2019 alkaen toistaiseksi. Sopimusehdot ovat saatavissa Elisalta maksutta.

