

# 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 etämyyntistä (puhelin tai internet), on kuluttaja-asiakkaalla oikeus peruuttaa tekemänsä tilaus 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen toimitamisesta, ellei kuluttaja-asiakas ole sitä ennen luopunut peruutusosoikeudestaan. Elisa varaa oikeuden tarkastaa asiakkaan luottotiedot ja luottotarkastuksen perusteella oikeuden avata liittymä jäljempänä kuvatuilla lisämaksullisten palveluiden käyttörajoituksilla. Lisämaksullisten palveluiden käyttörajoitus estää liittymältäsi lisämaksulliset puhelut ja tekstiviestit palvelunumeroihin, nettistosten tai sovelluskauppojen mobiilimaksut, puhelut ulkomaisiin numeroihin sekä liittymäsi käytön ulkomailta (roaming eli verkkovierailu). Asiakas voi poistaa lisämaksullisten palveluiden käyttörajoitukset maksamalla Elisan määrittelemän vakuusmaksun. Palvelut toimitetaan viimeistään neljän viikon kuluessa 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 verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Peittoalueella palvelun laatu riippuu muun muassa käytettävästä palvelusta, sijainnista, käytettävissä olevasta verkko- ja palveluteknologiasta, kuuluvuuden voimakkuudesta, häiriötasosta, päätelaitteen ominaisuuksista ja verkon koormituksesta. Lisäksi verkon kuuluvuusalueissa soittaa esiintyy 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 poikkeuksellisella matkaviestinnän määrällä, mukaan lukien tekstiviestit, tai loukkaa tekijänoikeuksia tai muita oikeuksia, hyvää tapaa (ns. Spam-massalähetykset mukaan luettuna) taikka lain tai viranomaisten määräyksiä jäljempänä tarkemmin määriteltyillä tavoilla. Asiakas ei saa käyttää palvelua automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttämällä rippumatta 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 signaalintililukennetta 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 etenemiseen kuluvaa aikaa. Latenssilla on erityisesti merkitystä reaaliaikaista tiedonsiirtoa käyttävissä 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 mekanismeilla, 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 tiedonsiirtopalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttiestot, joilla estetään palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittuvuuksien hyväksikäyttöä. Liikenteen seuraaminen, analysoiminen sekä muu hallinnointi ja muokaus toteutetaan automaattisten järjestelmien avulla. Larkempia tietoja Elisan soveltamista liikenteenhallintakäytännöistä osoitteessa [elisa.fi/liikenteenhallinta](http://elisa.fi/liikenteenhallinta)

## **Numeronsiirto ja määräaikaisen sopimuksen irtisanominen**

Asiakas voi määräaikaisesta sopimuksesta huolimatta siirtää numeronsa toiselle operaattorille tai irtisanoa määräaikaisen sopimuksen päättymään kahden viikon kuluessa irtisanomisesta. Jos asiakas siirtää numeronsa toiselle operaattorille, asiakkaan ja Elisan välinen määräaikainen sopimus jää voimaan numeronsiirrostä 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 ehtoista poiketen oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus sosiaalisen suoritusketten 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 markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi 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 ulkomailta ulkomaisen operaattorin kuuluvuusalueella Elisan määrittelemillä tavoilla. Elisalla voi olla liittymiä tai lisäpalveluita, jotka estävät liittymän käytön ulkomailta. Ulkomaisen operaattorin palvelut ja niiden laatu voivat erota olennaisesti Elisan palveluista.

Liittymän käytöstä ulkomailta 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](http://elisa.fi/ulkomailla)

Mikäli asiakas oleilee paljon rajaseudulla, asiakkaan tulee muuttaa päätelaitteen asetuksissa verkon tai operaattorin valinta automaattisesti manuaaliseksi. Valitsemalla 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**

Verkkovierailu EU/ETA-maissa sääntelee EU:n verkkovierailuasetus (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukset (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 veloitettamisen Viestintäviraston mahdollisen kestävyysmekanismipäätöksen mukaisesti, - kohtuullisen käytön politiikan 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 mukaiseksi 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 verkkovierailu 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 seurantajakson aikana tai tilanteet, joissa yli 50 % liittymän liikenteestä tapahtuu EU/ETA-maissa neljän (4) kuukauden seurantajakson 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 perusteet jatkuvalla EU/ETA-maiden käytölle kirjallisesti 14 vuorokauden sisällä. Tällaisia perusteita voivat olla mm. perhepuutteet, 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.

### **Latausliittymiä koskevat erityisehdot**

Latausliittymä aktivoitu ensimmäisestä latauskerrasta ja on voimassa toistaiseksi. Sopimus päättyy ja liittymä suljetaan automaattisesti, mikäli latausliittymän saldoa ei ole ladattu kahteen vuoteen. Latausliittymälle ladattua puheaikaa tai saldoa ei hyvitetä tai palauteta. Mikäli asiakkaalla on kuukausimaksullinen latausliittymätyyppi ja asiakkaan latausliittymän saldo ei riitä kuukausimaksun veloitamiseen, Elisa vaihtaa automaattisesti asiakkaan latausliittymätyyppiin kuukausimaksuttomaan latausliittymätyyppiin.

### **Palvelukohtaisten ehtojen voimassaolo**

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

