



ELISAN SAUNALAHTI-LIITTYMÄT KIINTEIDEN LAAJAKAISTAPALVELUIDEN ERITYISEHDOT

15.3.2017

Yleistä ja soveltamisala

Näitä palvelun erityisehtoja sovelletaan Elisan kuluttaja-asiakkaille tarjoamiin kiinteiden laajakaistapalveluiden Saunalahti-liittymiin. Lisäksi näitä ehtoja sovelletaan Elisan yritysasiakkaiden kanssa tekemiin sopimukseen silloin, kun Elisa tarjoaa sen yritysasiakkaille kiinteiden laajakaistapalveluiden Saunalahti-liittymiä. Näitä ehtoja ei sovelleta yleispalveluliittymän toimittamiseen.

Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Elisan yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille sekä muita mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja palvelukuvauksia sekä hinnastoa. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava: sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot, hinnasto, palvelukohtaiset erityisehdot ja palvelukuvaukset, mahdolliset laajakaistapäätelaitteiden erityisehdot, yleiset sopimusehdot.

Asiakas voi viestintäverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin Elisan tuottamia ja tarjoamia palveluja. Sopimus ei koske näitä palveluja, eikä Elisa vastaa asiakkaalle tällaisista palveluista. Elisa ei vastaa siitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Elisan verkossa.

Kokeiluvaiheessa olevat palvelut ja lisäpalveluiden tilaaminen

Elisa kehittää jatkuvasti palveluitaan. Kehittämiseen kuuluu erilaisten ominaisuuksien kokeilut ja testaukset. Tällaisille kokeiluvaiheessa oleville ominaisuuksille on tyypillistä niiden mahdollinen määräaikaisuus, joka voi olla eri kuin asiakkaan määräaikainen sopimus laajakaistapalvelusta. Nämä ominaisuudet eivät välttämättä jatku asiakkaan tekemän sopimuksen loppuun saakka eivätkä ole palvelun perusominaisuuksia. Yksittäiset Beta-ominaisuudet eivät sisälly sopimuksen mukaiseen perusmaksuun, vaikka Beta-ominaisuudet voivat olla myös maksuttomia. Palveluun liittyviä lisäpalveluja voi tilata vain asiakas tai asiakkaan valtuuttama taho kuitenkin niin, että asiakkaan vastuu maksuista ei siirry asiakkaan valtuuttamalla taholle.

Toimitus

Sen lisäksi mitä yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukuvauksessa 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.

Palvelun avausaika on enintään neljä viikkoa tilaushetkestä tai asiakkaan toivomasta myöhemmästä avaushetkestä. Kiinteistöliittymäkohteissa toimitusaika voi olla pidempi. Avaushetki vahvistetaan asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti. Palvelun avauksesta ja toimituksesta voidaan periä erillinen avaus- ja/ tai toimitusmaksu.

Palvelun arvioitu avauspäivä ilmoitetaan asiakkaalle tilauksen tekohetkellä. Sitova sopimus syntyy, kun Elisa on hyväksynyt asiakkaan tilauksen, toimittanut asiakkaalle tilausvahvistuksen sekä vahvistanut palvelun avausajan. Mahdollinen viivästys lasketaan vahvistetusta palvelun avausajasta.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa puhelimitse tai verkkokaupassa tekemänsä tilaus ilmoittamalla siitä Elisalle 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta.

Käytön rajoitukset

Sen lisäksi mitä yleisissä sopimusehdoissa todetaan, Saunalahdella 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 tyyppillisesti 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, liikennevirtojen optimoinnilla sekä verkon kapasiteetin lisäyksillä.

Lisäksi Elisa voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyntä vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikennereportteja 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 hyväksikäyttö.

Laskutus ja palveluiden hallinnointi

Palvelun kuukausimaksu määräytyy hinnaston ja asiakkaan osoitteen mukaan. Palveluhinnastot

ovat nähtävillä osoitteessa elisa.fi. Laskutuskausi on yksi (1) kuukausi. Lasku toimitetaan sähköisessä muodossa. Laskun voi saada myös maksullisena paperilaskuna. Paperilaskun hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Palveluiden hallinnoinnin asiointikanavana käytetään sähköistä OmaElisa -palvelua. Niissä poikkeustapauksissa, joissa palvelun hallinnointi ei ole mahdollista OmaElisa -palvelussa, Elisa tarjoaa asiakkaalle toisen asiointikanavan. Asiakaspalvelutoimenpiteistä tai palveluun tehtävistä muutoksista voidaan periä erillinen maksu.

Määräaikainen sopimus ja sen uusiminen

Määräaikaisen sopimuksen kestoaika lasketaan palvelun avaushetkestä. Jos määräaikainen sopimus jatkuu päättymisen jälkeen uudella määräaikaisella sopimuksella, tehdään asiakkaan kanssa uusi määräaikainen sopimus kirjallisesti tai sähköisesti.

Asiakkaan velvollisuus irtisanoa tai siirtää sopimus muuton yhteydessä

Asiakkaan muuttaessa pois kiinteistöstä tai huoneistosta, on asiakkaan irtisanottava sopimus ja siihen liittyvät lisäpalvelut tai siirrettävä sopimukset uuteen osoitteeseen. Mikäli asiakas ei muuttaessaan irtisano sopimusta ja siihen liitettyjä lisäpalveluita tai siirrä sopimuksia uuteen osoitteeseen, on kiinteistön tai huoneiston hallinnoijalla tai omistajalla sekä Elisalla oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi.

Palvelukohtaisten ehtojen ja palvelukuvausten muuttaminen

Elisa voi muuttaa näitä palvelun erityisehtoja siten, kuten Elisan yleisissä sopimusehdoissa kuluttaja-asiakkaille määrittellään.

Palvelun tekniset ominaisuudet kuvataan palvelukuvauksessa. Elisa voi tehdä palvelukuvaukseen, palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia edellyttäen, ettei sopimuksen sisältö kokonaisuutena muutu ja asiakkaalle ei aiheudu muutoksesta merkittävää haittaa. Muutoksista ilmoitetaan osoitteessa elisa.fi

Saunalahti TuplaLaajakaista erityisehdot

TuplaLaajakaista-edulla tarkoitetaan normaalihintaisesta liittymästä annettavaa alennusta, jonka asiakas saa tilaamalla mobiililaajakaistaliittymän kiinteään laajakaistaliittymänsä yhteyteen, tilaamalla kiinteään laajakaistaliittymän mobiililaajakaistaliittymänsä yhteyteen tai tilaamalla kiinteän- ja mobiililaajakaistaliittymän yhdessä. Alennuksen suuruus riippuu tilattujen liittymien yhdistelmästä. Saunalahti TuplaLaajakaista -edun ja etuun kuuluvien liittymien määräaikainen sopimusaika on 24 kuukautta alkaen edun syntymisestä, eivätkä ne ole irtisanottavissa ennen määräajan umpeutumista. Määräajan jälkeen etu ja liittymäsopimukset jatkuvat toistaiseksi voimassa olevina kunnes joko kiinteä- tai mobiililaajakaistaliittymä tai molemmat yhdessä irtisanotaan. Mikäli etuun kuuluva kiinteä- tai mobiililaajakaistaliittymä irtisanotaan ja toinen etuun kuuluva liittymä jää edelleen asiakkaalle, palautuu asiakkaalle jäävän liittymän hinta normaalin kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiseksi.

Ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehdot ovat saatavissa Elisalta maksutta osoitteesta <http://elisa.fi/sopimusehdot>.