



ELISAN SAUNALAHTI-MATKAVIESTINPALVELUJEN ERITYISEHDOT

15.3.2017

Yleistä ja soveltamisala

Näitä palvelun erityisehtoja sovelletaan Elisan kuluttaja-asiakkaalle tarjoamiin Saunalahti-matkaviestinpalveluihin. Lisäksi näitä ehtoja sovelletaan Elisan yritysasiakkaidensa kanssa tekemiin sopimuksiin silloin, kun Elisa tarjoaa yritysasiakkailleen 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, eikä Elisa vastaa asiakkaalle tällaisista palveluista. 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 toimittamisesta, ellei kuluttaja-asiakas ole sitä ennen luopunut peruutusoikeudestaan.

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, nettiostosten tai sovelluskauppojen mobiilimaksut, puhelut ulkomaisiin numeroihin sekä liittymäsi käytön ulkoilla (roaming eli verkkovierailu). Asiakas voi poistaa lisämaksullisten palveluiden käyttörajoitukset maksamalla Elisan määrittelemän vakuusmaksun.

Palvelut toimitetaan viimeistään neljän viikon kuluttua tilausvahvistuksen toimittamisesta, 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 verkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Radiotekniikasta, tiedonsiirrosta tai viestintäverkkojen ominaisuuksista johtuen Elisa ei takaa palvelun toimivuutta kaikkialla palvelun peittoalueella. Elisa ei myöskään vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailla. Mikäli matkaviestinpalvelut eivät toimi kuluttaja-asiakkaan asuinalueella, asiakkaalla on oikeus yleisten sopimusehtojen mukaisesti irtisanoa sopimus.

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 haittaava 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. Asiakas ei saa käyttää palvelua automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttäen 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 kehotuksesta 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 signaalintiliikennettä tiedonsiirtoyhteyksiin nähden. Elisa voi myös priorisoida liittymien tiedonsiirtoyhteyksiä siten, että korkeamman nopeusluokan liittymä saa suuremman nopeuden. 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 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 signaali 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, 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 porttistot, joilla estetään palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittuvuuksien hyväksikäyttö. Liikenteen seuraaminen, analysoiminen sekä muu hallinnointi ja muokkaus toteutetaan automaattisten järjestelmien avulla.

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 suoritusesteen johdosta Elisan yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

Liittymän käyttö ulkomailla

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulee valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista Elisan verkko, välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai tiedonsiirtoyhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. Liittymäsopimuksen tekemisen yhteydessä toimitetussa käyttöohjeessa sekä Elisan www-sivuilla on lisäohjeita tämän osalta. Asiakas vastaa ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta Elisan ohjeita.

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 kestot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

MOBIILILAAJAKAISTA

Mobiililaaajakaistapalvelulla voi käyttää tiedonsiirtoyhteyksiä kotimaassa mobiililaaajakaistapalvelusopimuksessa määritellyllä tiedonsiirtonopeudella.

Tiedonsiirtoyhteyksien käyttö ulkomailla

Tiedonsiirtoyhteyksien käytöstä ulkomailla veloitetaan normaalit roaming-hinnaston mukaiset tiedonsiirtomaksut. Mikäli asiakas oleilee paljon rajaseudulla, asiakkaan tulee muuttaa päätelaitteen asetuksissa verkon tai operaattorin valinta automaattisesta manuaaliseksi. Valitsemalla Elisan verkon manuaalisesti puhelu tai tiedonsiirtoyhteys ei siirry asiakkaan tietämättä ulkomaiseen verkkoon. Elisa ei vastaa mahdollisista tahattomista ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista kuluista.

MUITA ERITYISEHTOJA

Määräaikainen sopimus ja sen uusiminen

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

Palvelukohtaisten ehtojen muuttaminen

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

Latausliittymiä koskevat erityisehdot

Latausliittymä aktivoituu 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 veloittamiseen, Elisa vaihtaa automaattisesti asiakkaan latausliittymätyypin kuukausimaksuttomaan latausliittymätyyppiin.

Palvelukohtaisten ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 15.3.2017 alkaen toistaiseksi. Sopimusehdot ovat saatavissa Elisalta maksutta.