

# ELISAN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE

1.2.2021



# ELISAN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE

Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry on neuvotellut nämä sopimusehdot kuluttaja-asiamiehen ja viestintäviraston kanssa

## PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä ehtoihin ja käyttöohjeisiin. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla teleyrityksestä, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa teleyrityksestä.

**Tässä kansilehdessä kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia asiakkaan ja palvelun käyttäjän kannalta. Sopimusluonteesta noudetaan aina varsinaisia sopimusehtoja eikä tällä kansilehdellä ole oikeudellista sitovuutta.**

### Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

Tarkasta sopimuksesta, (esimerkiksi sopimustiivistelmästä tai tilausvahvistuksesta), milloin sopimus tulee voimaan, ja onko se voimassa toistaiseksi vai määräajan.

### Asiakkaan vastuu käytöstä ja maksuista

Asiakkaana vastaat liittymäsi ja palvelun käytöstä sekä maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle, ellei pakottavassa laissa, kuten holhouslaissa esimerkiksi alaikäisten käyttäjien vastuun osalta, toisin säädetä. Liittymäsi tai palvelua voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudat niiden käytössä ja säilytyksessä korostettua huolellisuutta. Suojaa liittymäsi tai palvelusi älykortti ja laitteesi henkilökohtaisella tunnistella (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana), jos se on teknisesti mahdollista. Vaihda älykortin ja päätelaitteen oletusarvoisen tunnisteen, vaikka et käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Vaihda tunnisteen myös heti, jos ulkopuolinen saa tietää sen. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä.

Päätelaitteeseen, kuten matkapuhelimeen tai tablettiin, voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia, esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä taustalla ilman, että aktiivisesti käyttäisit palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakkaana vastaat näistä aiheutuista kustannuksista, ei teleyritys. Voit estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät.

### Käyttö EU- ja ETA-maissa, muissa maissa ja Suomen ja Venäjän raja-alueilla

Matkustaessasi tilapäisesti EU- tai ETA-maissa puheluista (matka- ja lankapuhelimiin), tekstiviesteistä ja datapalveluista peritään sama hinta, jonka maksaisit kotimaassasi, tai pieni lisämaksu, joka on säännelty enimmäismäärä. Sama koskee myös puheluiden ja tekstiviestien vastaanottoa. Säännelty enimmäismäärä on merkitty palvelukohtaisiin sopimusehtoihin.

Matkustaessasi muualla kuin EU- ja ETA-maissa käytä viestintäpalveluita harkiten, koska puhelut ja tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediaviestien osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen palvelun käyttöä ulkomailta vältyttyäksesi ikäviltä yllytyksiltä. Suomen ja Venäjän raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti oman teleyrityksesi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta.

Ulkomailla päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset voivat nousta korkeiksi, paitsi mitä yllä on sanottu EU- ja ETA-maista. Näiden aiheuttamista kustannuksista vastaa asiakas. Ylimääräiset kustannukset voit estää ottamalla verkkovierailumahdollisuuden pois käytöstä.

### Tietoturva

Palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi ja ohjelmistosi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin. Ohjeita ja opastusta on saatavilla teleyrityksestä.

### Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisiakaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkon huollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista. Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

### Muutokset

Palvelu ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä teleyrityksellä on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla. Jos muutos on vahingokseen, sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu päättyään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta.

### Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

### Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

Teleyritys voi luovuttaa sinulle sopimusasiakirjojen lisäksi muuta aineistoa. Käyttöoikeuden päättyessä teleyritys voi pyytää sinua palauttamaan tai hävittämään tämän aineiston.

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA</b> .....	4
<b>2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN</b> .....	4
<b>2.1 Sopimus</b> .....	4
<b>2.2 Ennakkomaksu ja vakuus</b> .....	4
<b>2.3 Käyttöraja</b> .....	4
<b>3 PALVELUN TOIMITUS</b> .....	4
<b>3.1 Toimitusaika</b> .....	4
<b>3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset</b> .....	4
<b>3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot</b> .....	5
<b>3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen</b> .....	5
<b>4 PALVELUN KÄYTTÖ</b> .....	5
<b>4.1 Palvelun laatu ja ominaisuudet</b> .....	5
<b>4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta</b> .....	5
<b>4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö</b> .....	6
<b>4.4 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja</b> .....	6
<b>4.5 Viestintäverkon tietoturva</b> .....	6
<b>4.6 Palvelun käyttö EU- ja ETA maissa, muissa maissa ja Suomen ja Venäjän raja-alueilla</b> .....	6
<b>4.7 Immateriaalioikeudet</b> .....	7
<b>4.8 Vikailmoitukset</b> .....	7
<b>5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET</b> .....	7
<b>5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen</b> .....	7
<b>5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys</b> .....	7
<b>5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi</b> .....	8
<b>5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen</b> .....	8
<b>5.5 Ylivoimainen este</b> .....	8
<b>5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö</b> .....	8
<b>6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN</b> .....	8
<b>7 MAKSUT</b> .....	9
<b>7.1 Hinnasto ja perittävät maksut</b> .....	9
<b>7.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta</b> .....	9
<b>7.3 Laskutus</b> .....	10
<b>8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN</b> .....	10
<b>8.1 Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen</b> .....	10
<b>8.2 Yhteystietopalvelut</b> .....	10
<b>8.3 Puhelinnumeron välittyminen</b> .....	10
<b>9 SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN</b> .....	10
<b>10 MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN</b> .....	10
<b>10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin</b> .....	10
<b>10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen</b> .....	11
<b>11 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN</b> .....	11
<b>11.1 Irtisanominen</b> .....	11
<b>11.2 Purkaminen</b> .....	11
<b>11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä</b> .....	11
<b>12 ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET SEKÄ ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS MUUTOSTILANTEESSA</b> .....	12
<b>13 MUUT EHDOT</b> .....	12
<b>14 ERIMIELISYYDET</b> .....	12
<b>15 EHTOJEN VOIMASSAOLO</b> .....	12

## 1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

### Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

**Sopimuksella** asiakkaan ja teleyrityksen tekemää sopimusta palvelusta.

**Asiakkaalla** henkilöä, joka tekee tai on tehnyt teleyrityksen kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

**Käyttäjällä** henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä.

**Palvelulla** viestintäpalvelua tai muuta palvelua.

**Viestintäpalvelulla** puhelinliittymää, internetyhteydspalvelua tai muuta teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka muodostuu kokonaan tai pääosin viestien siirtämisestä teleyrityksen käyttämässä viestintäverkossa.

**Muulla palvelulla** sellaista teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka ei ole viestintäpalvelu. Muita kuin viestintäpalveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelinsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttökikpalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan teleyrityksen asiakkaalle tarjoamiin viestintäpalveluihin sekä, ellei toisin ole sovittu, muihin palveluihin. Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan myös teleyrityksen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle tarjoamiin viestintäpalveluihin sekä, jos erikseen niin sovitaan, muihin palveluihin. Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita.

## 2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

### 2.1 Sopimus

Ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä teleyrityksen on annettava asiakkaalle säädetyt ennakkotiedot mm. palvelun keskeisistä ominaisuuksista, palvelun hinnasta tai hinnan määrääytymisen perusteista sekä teleyrityksen virhevastuusta. Tiedot on annettava pysyvällä tavalla tai, jos se ei ole mahdollista, ne on annettava asiakkaan saataville ladattavassa asiakirjassa.

Ennen viestintäpalvelusopimuksen tekemistä teleyrityksen on annettava asiakkaalle myös sopimustivistelmä. Jos sopimustivistelmää on teknisesti mahdotonta antaa ennen sopimuksen tekemistä, kuten puhelinmyynnissä, se on annettava viipymättä sopimuksen tekemisen jälkeen. Tällöin sopimus tulee voimaan vasta, kun asiakas on sopimustivistelmän saatuaan vahvistanut sopimuksen.

Viestintäpalvelua koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Viestintäpalvelua koskeva sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältö on ei yksipuolisesti muuttava, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Muuta palvelua koskeva sopimus on mahdollista tehdä muutovapaasti.

Viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausta koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin sopimus tulee voimaan. Muuta palvelua koskeva sopimus syntyy, kun teleyritys on hyväksynyt asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla palve-

lun tai ilmoittamalla hyväksyneensä asiakkaan tilauksen.

Teleyrityksellä on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Luottopäätös voidaan antaa automaattisia järjestelmiä käyttäen. Tällaisessa tilanteessa asiakkaalla on oikeus edellyttää, että asian käsittelee uudelleen luonnollinen henkilö. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin teleyritys voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

### 2.2 Ennakkomaksu ja vakuus

Teleyrityksellä on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimusta tehtäessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus tai maksukyvyttömyys, jota tyypillisesti ennakoii luottohäiriömerkintä tai epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa asiakkaalla on erääntyneitä maksuja teleyritykselle tai jossa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan.

Teleyrityksellä ei ole velvollisuutta maksaa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Teleyrityksellä on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorkoinen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan 10 arkipäivän kuluessa sopimuksen päättymisestä edellyttäen, että asiakas on maksanut kaikki sopimukseen perustuvat maksut sekä ilmoittanut tilunumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Jos asiakas ei sopimuksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta 10 arkipäivän kuluessa näiden edellytysten täyttymisestä.

### 2.3 Käyttöraja

Teleyritys tai asiakas voi asettaa kohtuullisen euromääräisen käyttörajan viestintäpalvelulle teleyrityksen palveluvalikoiman mukaisesti. Käyttörajan asettamisesta ei peritä maksua. Teleyrityksen tulee ilmoittaa asiakkaalle ja käyttäjälle esimerkiksi tekstiviestillä tai sähköpostilla ennen palvelun käyttörajan täyttymistä ja kun käyttöraja on käytetty kokonaan ja antaa samalla ohjeet, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Käyttörajan täytyttyä teleyritys rajoittaa viestintäpalvelun käyttöä.

Asiakas vastaa kaikista käyttörajan ylittävistä maksuista siihen saakka, kunnes teleyritys rajoittaa viestintäpalvelun käyttöä. Asiakas voi kuitenkin vapautua vastuusta kohdan 4.3 (viestintäpalvelun oikeuden käyttö) mukaisesti. Käyttörajaa koskevat tarkemmat tiedot sisältyvät teleyrityksen palvelukohtaiseen ehtoihin.

## 3 PALVELUN TOIMITUS

### 3.1 Toimitusaika

Asiakas ja teleyritys sopivat toimitusaajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana. Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä.

### 3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun

toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta sekä niihin liittyvistä töistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosuudessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun teleyritys on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttööntoimiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

### 3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, asennuksesta ja käyttöönotosta sekä niiden tietoturvasta, suojaamisesta ja päivittämisestä. Asiakas vastaa myös kiinteistön sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa siitä, että muut kuin teleyrityksen vastuulla olevat laitteet sekä ohjelmat ovat säädösten ja annettujen vaatimusten, kuten CE-merkintäom oikeuttavan vaatimusten, mukaisia.

### 3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Teleyrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön luvista tunnistuksista, kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnistuksista. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada puhelinnumeronsa siirretyksi toiselle teleyritykselle sähköisen viestinnän palveluista annetun lain mukaisesti.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnistuksia, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teleyritys ilmoittaa tunnistusten muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Teleyrityksellä on oikeus antaa tunnisteen kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteesiin sopimuksen päätyttyä.

## 4 PALVELUN KÄYTTÖ

### 4.1 Palvelun laatu ja ominaisuudet

Teleyritys määrittelee tarjoamansa palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet teleyrityksen palvelukohtaisissa ehdoissa tai muussa asiakkaalle sopimuksen osana annettavassa asiakirjassa, kuten sopimustivistelmässä.

Teleyritys ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa ellei se ole teleyrityksen tarjoamaa. Asiakkaan oikeudesta pidättyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

### 4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää teleyrityksen palveluita sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Käytön tulee olla pääasiassa kuluttajakäyttöä, joten palvelua ei saa hyödyntää pääasiallisesti asiakkaan oman palvelun, tuotteen tai elinkeinotoiminnan osana. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman teleyrityksen suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää. Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleennydytä palvelua tai sen osia.

Jos asiakas luovuttaa palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, asiakas itse vastaa edelleen palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista, ellei pakottavassa laissa, kuten hoidollisissa esimerkiksi alaikäisten käyttäjien vastuun osalta, toisin säädetä.

Asiakkaan tulee noudattaa liittymän ja palvelun säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä huolellisuutta, koska liittymää ja palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Asiakkaan tulee aina huolehtia siitä, että liittymän tai palvelun älykortit (esim. SIM- tai ohjelmakortti tai sähköinen SIM eli ns. eSim) ja laitteet on suojattu tunnistella (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käytätätunnus, salasana) ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteen säilytetään erillään älykorteista ja laitteista ja siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun tai tietoon. Asiakkaan tulee vaihtaa älykortin ja laitteen oletusarvoinen tunnisteen, vaikka hän ei käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Älykorttia ja sen tunnistetta tai laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi lompakossa, laukussa tai laatikossa, ja niiden tallentuloa on seurattava huolellisesti. Jos ulkopuolinen saa tietää tunnisteen, tulee se vaihtaa heti. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturva koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Teleyritys kuitenkin antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu haittaa tai häiriötä viestintäverkolle tai -palvelulle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kyettävä välittömästi irti viestintäverkoista verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai teleyrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää väliä sita häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittavalitusteissa teleyrityksellä on oikeus kytkä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Teleyritys voi rajoittaa internetliikennettä, jos se on tarpeen lainsäädännön, tuomioistuimen tai viranomaisen päätöksen noudattamiseksi; verkon ja päätelaitteiden tietoturvan säilyttämiseksi; taikka verkon ruuhkautumisen estämiseksi tai jos toteutuneen ruuhkan lieventämiseksi, jos ruuhkautuminen on poikkeuksellista tai väliaikaista.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle, palvelulle tai toisille käyttäjille, ei vaarana tietotur-

vaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa teleyrityksen tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Teleyrityksellä on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos teleyritys, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin, tai sitä on palvelun avulla muutoin asetettu saataville tai palvelua on kehotuksesta huolimatta käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Päätelaitteeseen, kuten matkapuhelimeen tai tablettiin, voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia, esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä myös taustalla ilman, että asiakas aktiivisesti käyttäisi palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakas vastaa näistä aiheutuneista kustannuksista. Asiakas voi estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät. Yleensä nämä päivitykset ja taustatehtävät ja niistä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset voi estää päätelaitteen asetusvalikosta, mutta tarkempien tietojen saamiseksi asiakkaan tulee tutustua päätelaitteen käyttöohjeeseen. Lisäksi asiakkaan tulee tutustua ohjelmien ja sovellusten ohjeisiin ja ehtoihin.

#### 4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla muuta palvelua ilman asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun teleyritys on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteiden katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Teleyrityksellä on velvollisuus sulkea viestintäpalvelua tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Teleyritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.

Jos päätelaitetta on käytetty maksupalvelulain mukaiseen maksutapahtumaan, asiakkaan vastuuseen oikeudettomasta käytöstä sovelletaan, mitä maksupalvelulaissa säädetään.

#### 4.4 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaitte ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä teleyritys ei voi taata palveluiden keskeytyk-

setöntä toimivuutta kaikkialla verkon kattavuusalueella (ks. viestintäpalvelun virhe kohta 5.2).

Teleyrityksellä on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitustasesta, eikä kattavuus ole aina staattinen. Teleyritys voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Teleyrityksellä on oikeus muokata tietoliikennettä, kun se on välttämätöntä verkkoyhteyden ylikuormittumisen välttämiseksi. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus hallinnoida liikennettä viestintäverkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttöä tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Pysyvistä palvelun käyttöön vaikuttavista muokkaustoimenpiteistä kerrotaan palvelukohtaisissa ehdoissa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkoissa soitettavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Liikenne- ja viestintäviraston määräyksessä. Matkapuhelinverkossa toimiva teleyritys huolehtii osaltaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että tämä saa soittaessaan tai lähettäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen hätänumeroon 112. Tekstiviestin lähettäminen ei ole matkapuhelimen osalta mahdollista ilman SIM-korttia. Hätätekstiviestin luotettavuus ja nopeus eivät ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelin. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden (esimerkiksi VoIP-palvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa.

Teleyritys saa estää viestintäpalvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön lyhytkauppana kuuluvassa päätelaitteessa.

#### 4.5 Viestintäverkon tietoturva

Teleyritys vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Teleyritys ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista teleyrityksestä riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Teleyritys voi ryhtyä toimiin tietoturvasta huolehtimiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä, kuten viestintäverkkojen tai palvelujen tietoturvalle haittaa aiheuttavien häiriöiden estämiseksi. Toimista säädetään tarkemmin laissa. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaa vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Teleyritys mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta.

Teleyritys tiedottaa tietoturvaohuista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

#### 4.6 Palvelun käyttö EU- ja ETA maissa, muissa maissa ja Suomen ja Venäjän raja-alueilla

Asiakkaan matkustaessa tilapäisesti EU- tai ETA-maissa puheluista (matka- ja lankapuhelimiin), tekstiviesteistä ja datapalveluista peritään sama hinta, jonka asiakas maksaa Suomessa, tai pieni lisämaksu, jolle on säännöksi enimmäismäärä. Sama koskee myös puheluiden ja tekstiviestien vastaanottoa.

Suomen ja Venäjän raja-alueella Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkkonvalintaa käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista oman teleyrityksen verkko välttääkseen puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon ja kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytöstä raja-alueilla. Asiakas vastaa raja-alueilla ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta teleyrityksen ohjeita.

Muissa maissa kuin EU- ja ETA-maissa viestintäpalveluiden ja muiden palveluiden käytön kustannukset tai päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset ovat yleensä kotimaan hintoja kalliimpia. Näistä palveluista ja taustatehtävistä aiheutuneista maksuista vastaa asiakas, joka voi estää ne esimerkiksi estämällä verkkovierailut (ks. lisäksi ohjelmistojen ja sovellusten taustatehtävistä 4.2).

Teleyritys ei vastaa kotimaan palvelun käytön rajoitusten toimimisesta ulkomailla tai vaikutusmahdollisuksiensa ulkopuolella olevista palvelun käytön rajoituksista. Tarkempia tietoja on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

#### 4.7 Immateriaalioikeudet

Teleyrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat teleyritykselle tai kolmannelle taholle. Teleyritys myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaolajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen koneikielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksien luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä teleyrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovitun tarkoitukseen.

Käyttöoikeuden päättyessä teleyritys voi pyytää asiakasta palauttamaan tai hävittämään tämän muun aineiston ohjekirjat, muut asiakirjat tai ohjelmistot.

#### 4.8 Vikailmoitukset

Teleyritys vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Teleyritys huolehtii vikatausten korjaamisesta työajan puitteissa.

### 5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET

#### 5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai hänen vastuullaan olevasta seikasta.

Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen asiakkaalla on oikeus pidettyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästykseen perustuvan vakiokorvauksen ja vahingonkorvauksen vakuudeksi.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on sähköisen viestinnän palveluista säädetyn lain mukaisesti oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kulkain alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakio- ja vahingonkorvaukseen, jos teleyritys tai teleyrityksen käyttämä sopiajajumppani osoittaa viivästykseen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

Viiivästykseen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin kuin vahinko ylittää vakio- ja vahingonkorvauksen määrän.

#### 5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

##### Virhe

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovittua. Virheilanteessa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, toissijaisesti hinnanalennusta tai palvelun keskeytystilanteessa vakiohyvitystä ja näiden lisäksi vahingonkorvausta.

##### Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Virheenä ei pidetä esimerkiksi

- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun viestintäpalvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisesta toimintakunnosta,
- sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset) tai
- verkon rakennus ja kunnossapitotöistä aiheutuneita tilapäisiä keskeytyksiä (ks. kohta 5.6).

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksettömiä toimivuutta, sillä näiden palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Viestintäpalveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katkeavuuksia ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häiritsevästä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. Teleyritys ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä teleyrityksen viestintäverkossa.

## Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia teleyritykseltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Teleyritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukainen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa.

Teleyrityksellä on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

## Hinnanalennus ja vakiohyvyitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa asiakkaan tekemästä virheilmoituksesta. Jos viestintäpalvelu on keskeytynyt virheen vuoksi, asiakkaalla on sähköisen viestinnän palveluista säädetyn lain mukaisesti oikeus vakiohyvytykseen, joka on vähintään 20 euroa kuitakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvyitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella. Oikeutta vakiohyvytykseen ei ole, jos teleyritys osoittaa keskeytyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällainen este voi olla esimerkiksi kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

## 5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Teleyritys korvaa asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisiä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat teleyrityksen huolimattomuudesta sopimuksen täyttämisestä. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta.

Teleyritys ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä, eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahingotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä kuten oman ajan käytöstä.

Asiakkaan on vahingon sattua tai uhatessa ryhdyttävä sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas ei ryhdy kohtuullisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, hän kärsii vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista.

Teleyritys ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole teleyrityksen alihankkijasta tai teleyritys ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta. Asiakkaan oikeudesta pidättäytyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

## 5.4 Viivästyksen- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästyminen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos teleyritys on menettänyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti tai jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Liikenne- ja viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

## 5.5 Ylivoimainen este

Teleyritys ei vastaa sopimus- tai korvausvelvoitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota teleyritys ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on teleyrityksestä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajälkelä keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäädännön tai viranomaismääräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttämisen esty tai viivästy ylivoimaisen esteen vuoksi, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen (ks. kohta 5.2).

Asiakas ei vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomaismääräys tai -päätös.

## 5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyöt

Teleyritys saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien kunnossapito ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Teleyritys tekee keskeytyksen asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun toimituksessa, jos keskeytys kestää enintään 24 tuntia kalenterikuukaudessa.

## 6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä. Puhelinliittymän käyttöä voidaan rajoittaa esimerkiksi siten, että asiakas voi vastaanottaa puheluja, mutta ei voi soittaa muita kuin hätäpuheluja tai mahdollisuuksien mukaan lähettää hätätekstiviestejä.

**Asiakkaalla on oikeus** pyytää liittymän käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla saldorajoitus- tai estopalveluja) tai palvelun sulkemista teleyrityksen palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, teleyritys voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Teleyrityksellä



on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

**Teleyrityksellä on velvollisuus** pyynnöstä sulkea viestintäpalvelu tai estää sen käyttöä, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu, kadonnut tai sitä on oikeudettomasti käytetty taikka se on oikeudettomasti toisen hallussa.

Teleyritys voi sulkea liittymän tai palvelun taikka rajoittaa niiden käyttöä, jos

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. asiakas ei ole maksanut muun palvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö estetään tai rajoitetaan,
3. asiakas on ylittänyt asetetun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
4. se on tarpeen väärinkäytösten tai vahinkojen estämiseksi; tällöin liittymää ei suljeta, mutta muiden palvelujen käyttö estetään tai rajoitetaan,
5. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutusta,
6. tuomioistuin, poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
7. asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutusta,
8. asiakas on asetettu syytteen perusteella liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
9. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksuja koskevia sopimusehtoja.

Teleyrityksellä on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää teleyrityksen liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan teleyrityksen kautta ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Lisäksi teleyrityksellä on oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen viestintäpalvelun tai muun palvelun käyttöä, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu asiakkaalle maksuja.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa asiakkaan palvelua myös laatuvaatimusten täyttämiseksi, tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi sähköisen viestinnän palveluista annetussa laissa säädetyllä tai tähän rinnastettavalla muulla säädetyllä tavalla.

Teleyritys ei sulje tai rajoita viestintäpalvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos

1. kyseisen liittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy muun palvelun käyttämiseen; tällöin teleyritys voi rajoittaa muun palvelun käyttöä tai estää niiden käytön,
2. asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu mak-

setaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai

3. asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikaan.

## 7 MAKSUT

### 7.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan teleyritykselle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön, ellei pakottavassa laissa, kuten holhouslaissa esimerkiksi alaikäisten käyttäjien vastuun osalta, toisin säädetä.

Teleyritys päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskaudesta ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty.

Teleyritys voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidäytyä maksusta tai saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on sähköisen viestinnän palveluista annetun lain nojalla tämä oikeus myös sitä teleyritystä kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulu-tushyödykkeen. Teleyritys ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Teleyrityksellä on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Jos palvelu on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna asiakkaasta johtuvasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta johtuen, asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti.

### 7.2 Maksut muutoista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnusteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Teleyrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä voidaan periä erillinen maksu.

Teleyrityksellä on oikeus veloittaa käytön määrästä riippumaton maksu irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

### 7.3 Laskutus

Teleyritys lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta teleyrityksellä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksuehotuksesta hinnaston mukainen maksuehottomaksu. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut eräänntyneitä laskuja maksuehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, teleyrityksellä on oikeus eräännyttää myös muut suoritetusta palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä eräännyttämättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos teleyritys käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa sopimus asiakkaasta johtuvasta syystä, teleyrityksellä on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus teleyritykselle määräämällisen sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista sekä hyvitys asiakkaalle määräämällisen perusteella myönnettäviä alennuksia ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrällään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja. Teleyritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta teleyritys voi periä maksun.

Asiakkaan maksuista yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuoritukseen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, teleyrityksellä on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada puhelinlaskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

## 8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

### 8.1 Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen

Teleyritys voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin henkilötietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin.

Asiakkaalla on oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä suoramarkkinointiin, osoitepalveluun, markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin sekä muihin teleyrityksen oikeutetun edun mukaisiin käsittelytarkoituksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää asiakkaan antamaa etukäteistä suostumusta.

Teleyritys voi käsitellä välitystietoja lain mukaisin edellytyksin muun muassa viestinnän välittämiseksi, sovittujen palvelujen toteuttamiseksi ja tietoturvasta huolehtimiseksi, laskutusta ja viestintäpalvelun teknistä kehittämistä varten, tilastollisiin analyysieihin sekä suostumuksen perusteella teleyrityksen omien palveluiden markkinointiksi. Käsiteltäviä välitystietoja ovat muun muassa viestintäpalvelun käyttöön liittyvät tiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Sijaintitietoja voidaan käsitellä palvelun tarjoamiseksi ja hyödyntämiseksi sen suostumuksella, jota tiedot koskevat.

Teleyrityksellä on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelun ja muu viestintä, kuten myyntipuhelut. Teleyritys käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

Tarkempaa tietoa henkilö-, välitys- ja sijaintitietojen käsittelystä,

käsittelyn kestosta ja tietojen tarkastusoikeudesta sekä käsitteitä koskevista periaatteista kerrotaan tarkemmin teleyrityksen tietosuojalausunnossa tai muussa vastaavassa asiakirjassa, joka on yleensä saatavissa teleyrityksen verkkosivuilla.

### 8.2 Yhteystietopalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan yhteystietopalveluissa, kuten numerotiedotus- tai puhelinluettelopalveluissa, joko teleyrityksen tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen yhteystietopalvelussa osittain tai kokonaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tietojensa edelleen luovutus. Asiakas voi maksutta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista.

Jos yhteystiedoissa oleva virhe johtuu teleyrityksen tuottamuksesta, teleyritys valintansa mukaan joko huoletti parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painatussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

### 8.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas ja käyttäjä voivat estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelu on siirretty, puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas ja käyttäjä voivat estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen.

Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä, multimediasivustojen ja muissa tiedonsiirtoon perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

## 9 SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman teleyrityksen kirjallista etukäteistä suostumusta.

Teleyrityksellä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä teleyritys tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat teleyrityksen saatavat voidaan siirtää kolmannelle osapuolelle. Kun asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

## 10 MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN

### 10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittel-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista, kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- teleyrityksen palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta,
- palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta, kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella,
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä,
- teknisistä järjestelmä uudistuksista,
- merkityksellisistä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta,
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusolosta tai niihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

Teleyritys voi tehdä muutoksen siihen sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

Teleyrityksellä on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun.

Lisäksi teleyrityksellä on muun kuin viestintäpalvelun osalta oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttua.

Asiakkaan irtisanomisoikeus, ks. kohta 12.

## 10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Teleyrityksellä on oikeus lopettaa määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevistä syystä, jota teleyritys ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuskentekohetkellä, ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi teleyritykselle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakkaalla on tällöin oikeus päättää sopimus heti kohdan 12 mukaisesti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen.

## 11 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

### 11.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu.

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Teleyritys lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen, ellei toisin ole sovittu.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kulluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyntä takia on hänen kannaltaan kohtuutonta.

Teleyrityksellä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

### 11.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

Teleyritys saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa.

Teleyritys saa purkaa muuta palvelua koskevan sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettyä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa,
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa teleyrityksen vaatimaa ennakomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta,
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja teleyritys voivat purkaa muuta palvelua kuin viestintäpalvelua koskevan sopimuksen, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteen vuoksi.

Asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta purkaa määräaikaista sopimusta, mikäli sopimusehtoja muutetaan lainsäädännön muutoksen tai viranomaispäätöksen perusteella.

Teleyrityksen tulee purkaa viestintäpalvelusopimus kirjallisesti. Asiakas voi purkaa viestintäpalvelusopimuksen suullisesti tai kirjallisesti.

### 11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaan on palautettava teleyrityksen omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä teleyritykselle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulminen huomio ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut teleyritykseltä laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päät-

tyminen edellyttää kohdassa 11.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Jos asiakas haluaa sopimuksen päättyessä pitää itsellään sopimukseen sisältyvän päätelaitteen, teleyritys perii päätelaitteesta enintään korvauksen, joka vastaa laitteen käypää arvoa tai jäljellä olevalta sopimuskaudelta perittävää maksua.

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä osin kuin ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan, eikä kyseessä ole asiakkaan sopimusrikkomus. Teleyritys ei palauta käyttämättä jäävää puheai-kaetua tai muuta vastaavaa etua. Sopimuksen päättyessä teleyrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

Jos asiakas on maksanut ennakkoon palveluista ja asiakas vaihtaa internetyhteyden tai numeroihin perustuvien viestintäpalvelun, esimerkiksi prepaid-liittymän, palveluntarjoajaa, luovuttavan teleyrityksen on asiakkaan pyynnöstä palautettava ennakolta maksettu, käyttämättä jäänyt saldo. Teleyrityksellä on oikeus periä palauttamisesta maksu, joka saa olla enintään palauttamisesta aiheutuneiden todellisten kustannusten suuruinen.

## 12 ASIAKASUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET SEKÄ ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS MUUTOS-TILANTEESSA

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että teleyrityksellä on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Teleyritys lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen taikka sopimuksen mukaisesti matkaviestinliittymänumeron taikka yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille. Teleyrityksen postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse, matkaviestinliittymänumeron tai sähköiselle käyttäjätilille seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulaiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoitus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että ilmoituksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että ilmoitus säilyy osapuolten saatavilla. Ilmoitusta ei kuitenkaan voida tehdä ainoastaan matkaviestinliittymänumeron. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, teleyrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan. Muista muutoksista teleyritys ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päätymään yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan teleyrityksen tekemästä viestintäpalveluja koskevasta sopimusehtojen muutosilm-

oituksesta. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta alkaen, jos asiakas ei irtisano sopimusta yllä olevan mukaisesti.

Asiakkaalla ei ole edellisessä kappaleessa tarkoitettua sopimusta koskevaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi tai se johtuu lainsäädännön muutoksesta. Asiakas saa kuitenkin kohdan 11.1 mukaisesti irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon ja muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

## 13 MUUT EHDOT

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja sisältäviä asiakirjoja kuin yleiset sopimusehdot, kuten viestintäpalvelun yhteydessä annettava sopimustiivistelmä ja palvelukohtaiset erityisehdot. Nämä muut sopimusasiakirjat ovat etusijalla yleisiin ehtoihin nähden. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei yleensä aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## 14 ERI MIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne teleyritystä vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä teleyrityksellä on kotipaikka tai missä teleyrityksen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaarissa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaosuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös käsiteltäväksi kuluttajariitalautakuntaan, jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)). Ennen asian saattamista kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi asiakkaan tulee ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan (<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>).

## 15 EHTOJEN VOIMASSAOLU

Nämä ehdot ovat voimassa 1.2.2021 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 1.7.2015 voimaan tulleet yleiset sopimusehdot kuluttajille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa teleyritykseltä maksutta.