

SOPIMUSEHDOT ASIAKKAAN JA CANAL DIGITAL FINLAND OY:N VÄLILLÄ

- IPTV-ohjelmapalvelusopimus
- Sopimus sisältää ehtoja asiakkaalle luovutettavista laitteista

1 Johdanto

Tällä sopimuksella allekirjoittanut Suomessa asuva yksityishenkilö ("asiakas") sopii Canal Digital Finland Oy:n ("CD") kanssa IPTV-operaattorin kautta välitettävien ohjelmapakettien, kanavien ja palveluiden tilauksesta ("ohjelmapalvelut").

Asiakkaan valitsemat ohjelmapalvelut on merkitty tämän sopimuksen etusivulle.

Ainoastaan 18 vuotta täyttänyt henkilö voi solmia ohjelmapalvelusopimuksen. Sopimusta ei voi tehdä yrityksen nimissä.

Canal Digitalilla tai IPTV-operaattorilla on oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Canal Digitalilla tai IPTV-operaattorilla on oikeus valita asiakkaansa ottaen huomioon mm. aiemmat maksuhäiriöt. Asiakkaan ja Canal Digitalin välinen sopimus tulee voimaan, kun Canal Digital tai tämän valtuuttama on hyväksynyt asiakkaan tilauksen tai sopimuksen. Jos IPTV-operaattori ei voi toimittaa laajakaistayhteyttä, Canal Digitalilla on oikeus purkaa sopimus.

2 IPTV-palveluiden vastaanotto

IPTV:n maksullisten lähetyksen vastaanottoa varten asiakas tarvitsee

- IPTV-operaattorin IPTV-lähetyksen välitykseen soveltuvan laajakaistaliittymän,
- korttipaikallisen, CD:n toimittaman IPTV-vastaanottimen ja
- CD:n toimittaman katselukortin.

3 Katselukortti

Maksulliset ohjelmapalvelut lähetetään salatussa muodossa. CD vastaa vain itse toimittamiensa katselukorttien sopivuudesta maksullisten lähetyksen vastaanottoon.

Katselukortti on CD:n omaisuutta. Asiakas vastaa katselukortin asennuksesta, jonka on tapahduttava ohjekirjan, CD:n tai IPTV-operaattorin antamien ohjeiden mukaisesti. CD:llä on oikeus kohtuullisen varoitusaajan puitteissa muuttaa tai vaihtaa katselukorttia mm. teknisistä ja turvallisuussyistä.

Sopimuksen allekirjoittanut asiakas on vastuussa tällä sopimuksella sovittujen tilaajaehtojen noudattamisesta ja katselukortin sopimuksen mukaisesta käytöstä

samoin kuin palvelu- ja korttimaksujen suorittamisesta. Asiakas käyttää korttia vastaanottaakseen tilaamiensa ohjelmapalveluita. Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa katselukorttia kolmannelle osapuolelle. Asiakas vastaa siitä, että katselukorttia säilytetään ja käytetään huolellisesti voimassaolevien ohjeiden mukaisesti.

CD vastaa siitä, että katselukortti on asianmukaisessa toimintakunnossa koko sopimussuhteen kestoajan. Mikäli korttiin tulee vika, on asiakas velvollinen ilmoittamaan siitä viipymättä IPTV-operaattorin asiakaspalveluun. CD toimittaa asiakkaalle uuden kortin viimeistään viiden työpäivän kuluessa vioittuneen kortin palauttamisesta. Mikäli vika johtuu asiakkaan tahallisesta tai tuottamuksellisesta menettelystä, CD laskuttaa uudesta kortista voimassaolevan hinnaston mukaan.

Katselukorttia ei saa viedä Suomen rajojen ulkopuolelle.

4 Ohjelma- ja palvelutoimintojen sekä katselukortin päivitys

CD:llä on ilman ennakkoilmoitusta oikeus päivittää ohjelma- ja palvelutoimintoja sekä katselukorttia. Käynnissä oleva päivitys saattaa hetkellisesti vaikuttaa ohjelmapalveluiden käyttöön.

Asiakkaalla ei ole oikeutta CD:n mahdollisiin uusiin palvelumuotoihin, kuten uusiin ohjelma- ja palvelutoimintoihin tämän sopimuksen perusteella, mikäli CD ei toisin ilmoita. Uusista ohjelma- ja palvelutoiminnoista sovitaan kussakin tapauksessa aina erikseen. Asiakas on velvollinen itse suorittamaan ohjelma- ja laitepäivitykset CD:n antamien ohjeiden mukaan.

5 Vastuu PIN-koodista

Katselukortin mukana asiakkaalle toimitetaan yleinen PIN-koodi, joka on välittömästi muutettava asiakkaan omaksi koodiksi. Koodia on säilytettävä huolellisesti ulkopuolisten ulottumattomissa. Mikäli koodi päättyy ulkopuolisten haltuun, on asiakkaan ilmoitettava siitä välittömästi IPTV-operaattorin asiakaspalveluun, joka ottaa yhteyden CD:hen. Asiakas vastaa kaikista omalla PIN-koodilla tehdyistä tilauksista kunnes CD on saanut ilmoituksen sen häviämisestä.

Mikäli asiakas on unohtanut PIN-koodin, IPTV-operaattori tai CD antaa maksutta uuden PIN-koodin, kun asiakas sitä pyytää. PIN-koodin saa ottamalla yhteyttä IPTV-operaattorin asiakaspalveluun.

6 Tilauspalvelut

IPTV:n tilaajille tarjolla olevia tilausvideopalveluita voi tilata kaukosäätimellä IPTV-vastaanottimen välityksellä. CD pidättää oikeuden muutoksiin tilausvoimissa. Asiakas on itse vastuussa tilausvideotilauksen tekemisestä käyttöohjeiden mukaisesti.

7 Maksut

CD veloittaa seuraavia maksuja voimassaolevan hinnaston mukaan:

- Avausmaksu; maksetaan ensimmäisen laskun yhteydessä. Avausmaksun suuruus riippuu sopimuskauden pituudesta.
- Vuosittainen palvelu-/korttimaksu, joka on suoritettava etukäteen kyseiseltä vuodelta. Palvelu-/korttimaksu peritään maksullisten pakettien tilaajalta vasta 2. vuodesta alkaen.
- Ohjelmapalvelumaksu; suuruus riippuu valitusta kanavakokonaisuudesta. Ohjelmapalvelumaksut on suoritettava etukäteen viimeistään laskujen eräpäivinä.
- IPTV-vastaanottimen vuokra; veloitetaan ohjelmapalvelumaksujen yhteydessä.

8 Maksun viivästyksen ja laiminlyönnin seuraukset

Maksun viivästyessä CD:llä on oikeus periä asiakkaalta korkolain mukainen viivästyskorko, muistutusmaksu sekä sulkemismaksu.

Ellei asiakas ole suorittanut tämän sopimuksen mukaisia maksuja 30 päivän kuluessa eräpäivästä, on CD:llä oikeus sulkea ohjelmapalvelut. Sulkemismaksu veloitetaan asiakkaalta, kun kanavat on suljettu. Kanavien sulkeminen ei merkitse sopimuksen irtisanomista, vaan kanavat avataan automaattisesti uudelleen, kun erääntyneet maksut (myös sulkemismaksu) on maksettu. Maksutavasta riippuen CD saa tiedon suorituksesta 2-5 pankkipäivän kuluttua. Katselukortin on oltava vastaanottimessa ja vastaanottimen päällä tilatulla kanavalla, jotta kanavien avaaminen onnistuu.

Ellei tilausvideopalveluista veloitettavia maksuja makseta eräpäivänä, CD:llä on oikeus välittömästi sulkea tilausvideopalvelut. Palvelut avataan uudelleen, kun kaikki erääntyneet maksut on suoritettu.

CD:llä on myös oikeus purkaa sopimus maksujen laiminlyönnin vuoksi kohdan 15 mukaisesti.

9 Asiakaspalvelu, asiakasta ja ohjelmapalveluja koskevat tiedot

IPTV-operaattori vastaa asiakaspalvelusta kaikissa IPTV-vastaanottoon liittyvissä kysymyksissä CD:n puolesta. IPTV-operaattori hoitaa myös laskutuksen CD:n puolesta..

Asiakkaan tulee ilmoittaa osoite- ja henkilötietojen muutoksista IPTV-operaattorille välittömästi. Asiakas vastaa siitä, että hänen osoitetietonsa ovat jatkuvasti ajan tasalla.. Mikäli osoitteenmuutosta ei tehdä tai se tehdään liian myöhään, vastaa asiakas itse mahdollisista muistutus- ym. kuluista.

CD ja IPTV-operattori varastoivat tietoja tilatuista palveluista laskutukseen ja kirjanpitoon. Asiakas on ohjelmopalvelusopimuksen allekirjoituksella hyväksynyt tietojen säilytyksen kyseistä käyttötarkoitusta varten.

CD käyttää asiakkaan tietoja asiakastiedotteita ja omaa markkinointiaan varten. CD voi luovuttaa asiakkaan yhteystiedot Canal+:lle suoramarkkinointitarkoitukseen ellei asiakas tätä erikseen kiellä ilmoittamalla asiasta CD:lle.

10 Hintojen ja sopimusehtojen muutokset

Alkuperäisen sopimuskauden aikana CD ei voi korottaa hintoja eikä muuttaa sopimusehtoja asiakkaan vahingoksi. Mahdolliset arvonnäköveron (tai vastaavan veron) muutokset siirretään kuitenkin sellaisenaan maksuihin välittömästi muutoksen tapahduttua.

Alkuperäisen sopimuskauden päättyttyä CD:llä on oikeus muuttaa tuleviin laskutusjaksoihin kohdistuvia ohjelmopalvelumaksuja, vuosittaista palvelu-/korttimaksua ja muita maksuja. CD voi tehdä muutoksia hinnoitteluun ja sopimusehtoihin teknologian, kuten laitteiden tai salaustekniikan kehittymisen johdosta, CD:n ulkopuolisten tekijöiden aiheuttamien muutosten johdosta (esim. ohjelmayhtiöiden ratkaisut), lakimuutoksen tai viranomaisten antamien määräysten johdosta, palveluun kohdistuvien kustannusten nousun johdosta tai muun olosuhteiden olennaisen muutoksen johdosta.

CD:n tulee ilmoittaa mahdollisista hinnanmuutoksista kirjallisesti yhden kuukauden varoitusajalla. CD:n tulee ilmoittaa muiden sopimusehtojen muutoksesta kirjallisesti vähintään kuukauden varoitusajalla.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus hinnanmuutoksen tai muiden sopimusehtojen muutoksen johdosta. Irtisanominen on tehtävä ennen kuin muuttuneet hinnat tai sopimusehdot astuvat voimaan. Sopimus päättyy tällöin sen kalenterikuukauden lopussa, joka päättyy ennen uusien hintojen tai sopimusehtojen voimaan astumista. Irtisanominen voidaan tehdä kirjeitse, faksilla, sähköpostilla tai puhelimitse ottamalla yhteys IPTV-operaattorin asiakaspalveluun. Asiakkaalle palautetaan asiakkaan mahdollisesti maksamat ennakkomaksut.

11 Suoraveloitus- ja laskutusehdot

IPTV-operaattori hoitaa asiakaslaskutuksen CD:n puolesta.

12 Tekijänoikeus

Tekijänoikeuslain mukaan asiakkaalla ei ole oikeutta nauhoittaa ohjelmia muutoin kuin yksityistä käyttöä varten. Asiakas ei saa esittää tämän sopimuksen mukaisesti välitettyjä ohjelmia julkisesti tai käyttää niitä ansiotoimintaan tai luovuttaa nauhoituksia tai sen kopioita edelleen.

13 Lähetykatkos/lähetyshäiriö

Mikäli IPTV-palvelu katkeaa tai siinä ilmenee olennaisia häiriöitä, asiakkaalla on oikeus maksun hyvitykseen. IPTV-operaattori suorittaa hyvityksen asiakkaalle omien laajakaistayhteyttä koskevien sopimusehtojensa mukaisesti. Hyvitystä ei tehdä, mikäli katkos tai häiriö johtuu väärin tehdystä asennuksesta tai asiakkaan tahallisesta tai tuottamuksellisesta menettelystä.

Mikäli vianselvityksen yhteydessä huoltohenkilö menee asiakkaalle ja selvityksen yhteydessä selviää, että vika johtuu asiakkaan toimista on käynti maksullinen ja IPTV-operaattorilla on oikeus veloittaa käynnistä aiheutuneet kustannukset.

14 Sopimuskausi ja asiakkaan irtisanomisoikeus

14.1 Kaupanpurkuoikeus

Asiakkaalla on sopimuksen allekirjoittamisesta lukien kuukauden voimassaoleva kaupanpurkuoikeus siinä tilanteessa, että CD:n palvelujen asentaminen asiakkaalle ei ole ollut teknisistä syistä mahdollista. Tällöin CD palauttaa asiakkaalle mahdolliset ennakkomaksut.

14.2 Alkuperäinen sopimuskausi ja asiakkaalla oleva purkamisoikeus

Asiakas on tämän sopimuksen etusivulla valinnut haluamansa sopimuskauden (alkuperäinen sopimuskausi). Alkuperäinen sopimuskausi on sitova ja se alkaa sopimuksen allekirjoittamista seuraavan kalenterikuukauden alusta. Sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi, kesken alkuperäisen sopimuskauden vain seuraavissa tilanteissa:

- a) CD:n tarjoama palvelu poikkeaa olennaisesti kohdassa 16 sovitusta,
- b) ohjelmopalveluihin tulee palvelua olennaisesti heikentävä muutos, jonka johdosta sopimuksen jatkuminen olisi yksittäisen asiakkaan kannalta kohtuutonta,
- c) force majeure -tapauksissa (esim. yllättävä pitkäaikainen sairaus, yllättävä työttömyys).

Asiakas vastaa kaikista maksuista, jotka kohdistuvat aikaan ennen kirjallisen purkamisilmoituksen saapumista CD:lle. Asiakkaalle palautetaan mahdolliset ennakkomaksut.

Mikäli asiakas ei halua sopimuksen jatkuvan alkuperäisen sopimuskauden jälkeen, asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään alkuperäisen sopimuskauden päättyessä ilmoittamalla asiasta CD:lle vähintään 30 päivää ennen alkuperäisen sopimuskauden päättymistä.

14.3 Toistaiseksi voimassa oleva sopimus

Alkuperäisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana. Asiakas voi milloin tahansa irtisanoa sopimuksen. Irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti kirjeitse, faksilla, sähköpostilla tai puhelimitse ottamalla yhteys IPTV-operaattorin asiakaspalveluun. Sopimus päättyy irtisanomista seuraavan kalenterikuukauden lopussa. Asiakas vastaa kaikista sopimusaikaan kohdistuvista maksuista. Asiakkaalle palautetaan mahdolliset ennakkomaksut.

15 CD:n purkamisoikeus

CD:llä on oikeus purkaa sopimus välittömin vaikutuksin mikäli asiakas

- ei ole maksanut sopimuksen mukaisia maksuja 30 päivän kuluessa eräpäivästä,
- myy, lainaa, panttaa, vuokraa tai muutoin luovuttaa katselukortin tai CD:n omistamat laitteet kolmannelle osapuolelle tai
- antaa itsestään harhauttavia tietoja tai muulla tavoin olennaisesti laiminlyö tässä sopimuksessa sovitun.
- Asiakkaan laajakaistayhteyttä koskeva sopimus IPTV-operaattorin kanssa päättyy.

Edellä mainituissa tilanteissa CD:llä on oikeus purkaa myös muut asiakkaan ja CD:n väliset sopimukset ja ottaa takaisin CD:n omistamat laitteet.

Sopimus katsotaan purkautuneeksi ja katselukortti suljetaan purkamisilmoituksen lähettämistä seuraavan kalenterikuukauden lopussa. Purkamisilmoitus lähetetään asiakkaan yhtiölle viimeksi kirjallisesti ilmoittamaan osoitteeseen. Asiakas on sopimuksen purkamisesta huolimatta velvollinen maksamaan kaikki erääntyneet maksut viivästyskorkoineen sekä muut kulut (mm. sulkemismaksun), jotka CD on tämän sopimuksen nojalla oikeutettu asiakkaalta perimään. CD on oikeutettu pidättämään asiakkaan maksamista ennakoista sen osan, joka vastaa asiakkaan erääntyneitä maksuja CD:lle sekä määrän, joka vastaa asiakkaan tahallisuudesta tai tuottamuksellisesta menettelystä CD:lle aiheutuneita kuluja ja vahinkoa. Loput ennakkomaksut palautetaan asiakkaalle.

16 Vastuu ohjelmalveluiden tarjonnasta

Koska ohjelmayhtiöiden tekemät ratkaisut, niiden toiminnan muuttuminen ja lakkaaminen ovat CD:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella, CD ei vastaa yksittäisen kanavan pysymisestä osana ohjelmalvelua tai kanavien sisällöstä tai sen muuttumisesta. CD vastaa kuitenkin siitä, että ohjelmalvelu pysyy monipuolisena ja sopimuksen solmimishetken verrattuna vähintään vastaavan tasoisena.

CD ei vastaa edellä mainittujen muutosten asiakkaalle aiheuttamista välittömistä tai välillisistä vahingoista, koska nämä ovat CD:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

17 Sopimuksen siirto

Asiakas ei voi siirtää tätä sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman CD:n lupaa. CD:lla on oikeus siirtää tämä sopimus kolmannelle osapuolelle.

18 Vuokravastaanottimeen liittyvät lisäehdot

18.1 Hallintaoikeuden siirtyminen

Asiakkaalle luovutetaan tämän sopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä IPTV-vastaanotin (jäljempänä ”vastaanotin”). Asiakkaalla on hallintaoikeus vastaanottimeen tämän sopimuksen voimassaoloaikana. Vastaanotin pysyy CD:n omistuksessa.

18.2 Vastaanottimen asennus

Asiakas huolehtii itse vastaanottimen noudosta ja asennuksesta. IPTV-operaattori voi asentaa vastaanottimen erillistä maksua vastaan asiakkaan niin halutessa.

18.3 Asiakkaan vastuu vastaanottimesta

Vastaanotinta tulee säilyttää ja käyttää tämän sopimuksen ehtojen mukaisesti ja vaadittavaa huolellisuutta noudattaen.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa vastaanotinta kolmannelle osapuolelle.

Asiakkaalla ei ole oikeutta itse avata tai antaa muun kuin CD:n valtuuttaman huoltoliikkeen avata vastaanottimen suojakotelo. Huolto- ja korjaustoimenpiteitä, lisäasennuksia tai teknisiä muutoksia saa suorittaa vain CD:n valtuuttama huoltoliike.

Mikäli vastaanotin tuhoutuu tai vaurioituu käyttökelvottomaksi, tai vioittuu, asiakas on velvollinen viipymättä ilmoittamaan asiasta CD:lle IPTV-operaattorin asiakaspalvelun kautta..

Asiakkaan on suositeltavaa oman etunsa vuoksi huolehtia siitä, että hänellä on voimassa oleva vastaanottimen menetyksen tai niille aiheutuneen vahingon korvaava vakuutus.

18.4 CD:n vastuu vastaanottimesta

Mikäli vastaanottimeen tulee vika, on asiakas velvollinen ilmoittamaan siitä CD:lle viipymättä IPTV-operaattorin asiakaspalvelun kautta. CD pyrkii kohtuullisessa ajassa huoltamaan vastaanottimen. Mikäli vika ei johdu asiakkaan tahallisesta tai tuottamuksellisesta menettelystä, eikä CD pysty kohtuullisessa ajassa huoltamaan vastaanotinta, asiakkaalla on oikeus saada toinen vastaanotin tilalle.

CD ei vastaa siitä, että vastaanotin ei toimi tietyn television tai laitekokoisuuden yhteydessä. CD ei myöskään ole vastuussa virheistä, häiriöistä tai katkoista, jotka johtuvat asiakkaan muissa laitteissa olevista virheistä tai muista olosuhteista, jotka ovat CD:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

18.5 Vastaanottimen palautus

CD:llä on oikeus ottaa vastaanotin takaisin asiakkaalta kohdan 15 mukaisesti.

Asiakkaan tulee palauttaa vastaanotin CD:n tai IPTV-operaattorin ilmoittamaan osoitteeseen, viimeistään viikon kuluttua takaisinottoilmoituksen (palautuspyyntö) saapumisesta. Palautuspyynnön katsotaan saapuneen asiakkaalle viimeistään seitsemäntenä päivänä siitä, kun CD tai IPTV-operaattori on antanut takaisinottoa koskevan ilmoituksen postin kuljetettavaksi asiakkaan yhtiölle viimeksi kirjallisesti ilmoittamaan osoitteeseen. Vastaanottimen tulee palautettaessa olla sen käyttöikänsä nähden normaaliksi katsottavaksi kunnossa. Mikäli asiakkaan palauttama vastaanotin on vioittunut asiakkaan tahallisesta tai tuottamuksellisesta menettelystä, asiakas on velvollinen korvamaan CD:lle laitteiden korjauskustannukset.

Mikäli asiakas ei palauta vastaanotinta, CD:llä on oikeus noutaa vastaanotin ja periä tästä aiheutuneet kulut asiakkaalta. Vaihtoehtoisesti CD voi periä asiakkaalta vastaanottimen arvoa vastaavan määrän [150] euroa. Lisäksi CD perii asiakkaalta korvauksen perimiskuluista.

19 Riitaisuudet

Riitaisuudet, jotka johtuvat näiden ehtojen tulkinnasta tai noudattamisesta on osapuolten ensisijaisesti yritettävä ratkaista sopimusteitse. Mikäli osapuolet eivät sopimusteitse pysty ratkaisemaan erimielisyyksiään, riita käsitellään asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.

Myös kuluttajavalituslautakunta antaa maksuttomia ratkaisusuosituksia ehtojen tulkinnasta.