

Taloyhtiöpalveluiden ja laitteiden erityisehdot

Sisällysluettelo

1.	DOKUMENTIN TARKOITUS	2
2.	OSAPUOLET	2
3.	PALVELUT JA SOPIMUKSET.....	2
3.1.	PERUSNOPEUS JA REKISTERÖITYMINEN.....	2
3.2.	ASUKKAAN SOPIMUS.....	3
3.3.	PIENYRITYKSET TALOYHTIÖSSÄ.....	3
4.	LAAJAKAISTAPALVELUN LAATU	3
4.1.	VAATIMUKSET TALOYHTIÖN SISÄVERKOLLE	3
4.2.	MENETTELYT LAATUPOIKKEAMASSA.....	4
4.3.	TIETOTURVA	4
5.	PALVELUIDEN LAITTEET	4
5.1.	TUOTANTOLAITTEET	4
5.1.1.	TUOTANTOLAITTEIDEN EHDOT	5
5.2.	HUONEISTOJEN PÄÄTELAITTEET	5
5.2.1.	PÄÄTELAITTEIDEN OMISTAJUUS.....	6
5.2.2.	PÄÄTELAITTEIDEN TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO.....	6
5.3.	VASTUUT JA VELVOLLISUUDET: ASIAKKAAN TAI ASUKKAAN HALLUSSA OLEVAT PALVELUNTARJOAJAN OMISTAMAT LAITTEET	7
5.3.1.	HUOLTO JA YLLÄPITO	7
5.3.2.	SIIRTÄMINEN JA LUOVUTTAMINEN	7
5.3.3.	KATOAMISET JA RIKKOONTUMISET	8
6.	ASIAKASPALVELU JA -TUKI.....	8
7.	MUUTOKSET EHTOIHIN	8

1. DOKUMENTIN TARKOITUS

Tässä dokumentissa kerrotaan Lounea Palvelut Oyn soveltamista ehdoista ja käytännöistä koskien taloyhtiöille toimitettavia palveluita ja laitteita.

2. OSAPUOLET

Tässä dokumentissa käytetään seuraavia termejä osapuolista:

Lounea Palvelut Oy on jatkossa "Lounea" tai "Palveluntarjoaja".

Y-tunnus 2678132-7

Kotipaikka Salo

Käyntiosoite Tehdaskatu 6

Postiosoite 24100 Salo

Sopimuksen solmiva taloyhtiö tai muu kiinteistöä hallinnoiva taho on jatkossa "taloyhtiö" tai "asiakas". Yksittäisessä huoneistossa palveluita käyttävä, tyypillisesti yksityinen kuluttaja on jatkossa "asukas".

Asiakas vastaa siitä, että kiinteistön asukkaat ovat tietoisia näistä erityisehdoista ja noudattavat näihin kirjattuja vastuuta, ehtoja ja rajoituksia.

3. PALVELUT JA SOPIMUKSET

Taloyhtiöpalveluilla ymmärretään mm. laajakaista, kaapeli-TV tai muita palveluita joista tehdään sopimus taloyhtiön ja Palveluntarjoajan välillä. Palveluiden saatavuus ja tyyppi riippuu mm.

Palveluntarjoajan verkon osoitekohtaisesta saatavuudesta sekä palveluiden välittämiseen valitusta kiinteistön sisäverkosta.

3.1. PERUSNOPEUS JA REKISTERÖITYMINEN

Jos palvelusopimukseen kuuluu laajakaistapalvelu, se määrittää kaikkiin huoneistoihin toimitettavan perusnopeuden. Huoneistojen perusnopeudet laskutetaan suoraan taloyhtiöltä yhdellä laskulla, sovitun laskutuskäytännön mukaisesti.

Perusnopeuden käyttöönotto saattaa edellyttää huoneiston asukkaalta sähköistä rekisteröitymistä ja vahvaa tunnistautumista. Rekisteröityminen on maksutonta ja se voidaan hoitaa itsepalvelun lisäksi myös Palveluntarjoajan Asiakaspalvelussa.

Huoneiston rekisteröimättömän perusnopeuden pääsyä julkiseen internettiin saatetaan rajoittaa esim. siten että sillä pääsee vain rekisteröintiin tarvittaviin palveluihin.

Perusnopeuden itselleen rekisteröinyt asukas on velvollinen ilmoittamaan huoneistosta muuttaessaan muutostaan Palveluntarjoajalle, joka palauttaa huoneiston perusnopeuden rekisteröimättömään tilaan.

3.2. ASUKKAAN SOPIMUS

Perusnopeuden rekisteröitymisen yhteydessä asukkaan ja Palveluntarjoajan välille syntyy maksuton sopimus. Jos asukas tilaa lisäpalveluita, esim. lisänopeuden, näistä solmitaan erillinen laskutettava sopimus. Tämä sopimus ei vaikuta perusnopeuden laskuttamiseen taloyhtiöltä, se jatkuu sopimuksen mukaisesti.

3.3. PIENYRITYKSET TALOYHTIÖSSÄ

Taloyhtiöihin toimitettava palvelut ovat suunniteltuja kuluttaja-asiakkaille. Taloyhtiöissä toimivat pienyritykset voivat käyttää palveluita toiminnassaan näiden rajoitusten puitteissa. Liittymiin ei ole välttämättä saatavana kaikkia yritysliittymien palveluita. Sisältöpalvelujen kuten esim. kanavapakettien esitysoikeudet ovat kuluttaja-asiakkaille kotitalouksiin eikä näiden sisältöjen näyttäminen esim. asiakkaille liikehuoneistoissa ole sallittua.

4. LAAJAKAISTAPALVELUN LAATU

Laajakaistapalveluiden perusnopeus määräytyy taloyhtiön ja Palveluntarjoajan välisen palvelusopimuksen mukaisesti. Asukkaan tilaaman lisänopeuden ominaisuudet on määritetty sen palvelun sopimuksessa.

Kummassakin tapauksessa laajakaistapalvelun sallitut nopeusvaihtelut on määritetty erillisessä dokumentissa "Lounea Valokuitu Palvelukuvaus", joka on saatavilla mm. Palveluntarjoajan verkkosivuilla. Nopeudet on ilmoitettu Palveluntarjoajan verkon ja huoneiston liitäntäpisteen väliltä mitattuna. Selvyden vuoksi mainitaan että nopeuden mittaus pitää tehdä päätelaitteen kiinteästä verkkoliitännästä (tyyp. Ethernet) joka on konfiguroitu ei-reitittäväksi, sillä langattoman verkon (WLAN) suorituskyky on rajallinen ja sen maksiminopeus voi vaihdella mm. ympäristösyistä.

4.1. VAATIMUKSET TALOYHTIÖN SISÄVERKOLLE

Laajakaistapalvelun toimittamiseen valitun taloyhtiön sisäverkon tyyppi (esim. valokuituverkko, TV-sisäverkko tai puhelinsisäverkko) ja tekninen laatu vaikuttavat asukkaille tarjottavaan laajakaistapalveluun, mm. nopeusvaihteluihin ja palvelutarjoamaan (esim. yhteyden symmetrisyys). Palveluntarjoajan ja taloyhtiön edustajat käyvät läpi nämä rajoitukset ja niiden vaikutukset sopimusneuvotteluissa. Lisätietoja sisäverkoista ja muista vaatimuksista on kerrottu tarkemmin erillisessä dokumentissa "Edellytykset kuituverkkoon kytkemiselle, Taloyhtiökiinteistöt"

Taloyhtiön vastuulla on huolehtia, että kiinteistön sisäverkko on kulloinkin voimassa olevien rakennemääräyksien mukainen, esim. Traficomien M65-määräys.

4.2. MENETTELYT LAATUPOIKKEAMASSA

Mikäli asukas havaitsee toistuvasti ja pidemmällä aikavälillä että laajakaistapalvelun nopeus ei täytä hänen sopimuksensa ja Palveluntarjoajan palvelukuvauksen mukaisia raja-arvoja, tulee hänen olla yhteydessä Asiakastukeen. Asiakastuki kartoittaa tilanteen yhdessä asukkaan kanssa ja päättää mihin toimenpiteisiin ryhdytään vian aiheuttajan rajaamiseksi sekä tilanteen korjaamiseksi. Mikäli tilannetta ei pystytä ratkaisemaan osana ratkaisua voi toimia asiakkaan laajakaistasopimuksen vaihtaminen hitaampaan. Tämä ei kuitenkaan rajoita viestintäpalveluihin liittyviä lakisääteisiä oikeuksia liittyen mm. virheen oikaisun vaatimiseen tai sopimuksen purkamiseen.

4.3. TIETOTURVA

Palveluiden turvallisen käytön ja luotettavuuden kannalta on tärkeää että asukkaat huolehtivat laajakaistapalveluun liittämiesä laitteiden, esim. tietokoneiden, WLAN-reitittimien ja älylaitteiden tietoturvasta ja päivitysten ajantasaisesta käyttöönotosta, sekä siitä että käytössä on asianmukaiset suojakeinot, esim. virustorjunta sekä palomuri.

Viranomaisten määräysten mukaisesti Palveluntarjoaja seuraa verkkonsa liikennettä ja reagoi väärinkäytöksiin sekä poikkeamiin automaattisesti. Palveluntarjoaja voi rajoittaa tai estää verkkoliikenteen yksittäisestä liittymästä mikäli se on verkon toimivuuden tai muiden käyttäjien tietoturvan kannalta välttämätöntä.

5. PALVELUIDEN LAITTEET

Palveluiden tuottamiseen sekä niiden käyttämiseen tarvitaan erilaisia teknisiä laitteita. Osa laitteista siirtyy asiakkaan tai asukkaan omaisuudeksi, osa jää Palveluntarjoajan omaisuudeksi vaikka ne ovat sijoitettuna taloyhtiön kiinteistöön. Palveluntarjoaja merkitsee selvästi omat laitteensa.

5.1. TUOTANTOLAITTEET

Tuotantolaitteiden avulla tuotetaan tai välitetään sopimuksen mukaisia palveluita taloyhtiön sisäverkkoihin. Tyypillisimpiä laitteita ovat mm.

- Kaapeli TV-verkon vahvistin TV-kuvien siirtämiseksi kiinteistön TV-verkossa.
- DSLAM-laitteistot joilla välitetään laajakaistayhteyksiä kiinteistön puhelinsisäverkossa (CAT-3)
- Ethernet-aktiivikytkin tai kuitukytkin joilla välitetään laajakaistayhteyksiä kiinteistön yleiskaapeloinnilla (CAT-5/6) tai valokuidulla toteutetuissa sisäverkoissa

- Kaapelit ja kytkentäkuidut sekä näiden haaroittimet.

Laitteita voi olla listattuna palvelusopimuksissa, mutta palveluihin voidaan tarvita myös muita laitteita, Palveluntarjoajan harkinnan mukaan.

5.1.1. TUOTANTOLAITTEIDEN EHDOT

Laitteet sijoitetaan taloyhtiön tekniseen tilaan (talojakamo tms. tila) ja ne käyttävät verkkovirtaa (220 VAC) toimintaansa, tyypillisesti n. 50-300W per laite. Sähköenergian tarjoaa taloyhtiö.

Taloyhtiösopimuksen solmimalla taloyhtiö antaa samalla sijoitusluvan kiinteistöön kaikille tarpeellisille laitteille sekä niiden sähköenergian käytölle. Laitteet toimittaa ja ottaa käyttöön Palveluntarjoajan asiantuntija ilman erillistä veloitusta.

Tuotantolaitteet ovat Palveluntarjoajan omaisuutta ja suoraan Palveluntarjoajan ylläpidossa sekä soveltuvin osin valvonnassa. Kaikki huolto-, korjaus- ja ylläpitotoimet hoitaa yksinomaan Palveluntarjoaja tai Palveluntarjoajan valtuuttama asiantuntija, muut tahot eivät saa koskea laitteisiin. Näitä tehtäviä varten Palveluntarjoaja tarvitsee pääsyn laitetilaan.

Palveluntarjoaja pidättää oikeuden käyttää taloyhtiön tiloissa sijaitsevia tuotantolaitteita myös muiden kuin sopimuksessa yksilöidyn kiinteistön ja sen asukkaiden tai vuokralaisten käyttöön tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen ja/tai välittämiseen, mikäli Palveluntarjoaja katsoo tämän teknisesti tarkoituksenmukaiseksi.

Ylläoleva pätee niin kauan kuin Palveluntarjoajalla ja taloyhtiöllä, tai yksittäisillä kiinteistön huoneistojen asukkailla on voimassa oleva sopimus palveluista. Sopimusten rautessa Palveluntarjoaja pidättää oikeuden purkaa tuotantolaitteensa kiinteistöstä siinä määrin kun se on tarkoituksenmukaista.

5.2. HUONEISTOJEN PÄÄTELAITTEET

Palveluiden käyttämiseen huoneistojen liittymissä tarvitaan erilaisia teknisiä asiakaslaitteita, joista tässä käytetään yleisnimitystä päätelaite. Näitä ovat mm.

- Valokuitupääte: Laajakaistapalvelut kiinteistössä jossa käytetään tarkoitukseen valokuitusisäverkkoa. Kuitupääte on Palveluntarjoajan valitsemaa, verkkoon yhteensopivaa mallia. Tyypillisesti se ei sisällä WLAN-toiminteita, asukkaan tulee käyttää tarvittaessa erillistä WLAN-reititintä.
- VDSL2- tai G.Fast-yhteensopiva modeemi: Laajakaistapalvelut kiinteistössä jossa käytetään tarkoitukseen puhelinsisäverkkoa.
- Docsis 3.0 tai 3.1. yhteensopiva modeemi: Laajakaistapalvelut kiinteistössä jossa käytetään tarkoitukseen TV-sisäverkkoa.
- WLAN-reititin: Laajakaistapalvelut kiinteistössä jossa käytetään tarkoitukseen yleiskaapeloitua sisäverkkoa.
- DVB-C yhteensopiva TV tai digiboksi: Kaapeli-TV palveluiden käyttäminen.

Näitä laitteita voi olla listattuna sopimuksissa, mutta palveluita varten voidaan tarvita myös muita laitteita, joita ei listata sopimuksissa. Sopimuksissa voi olla myös muita laitteita joita käytetään esim. Asiakkaan tai asukkaan oman sisäverkon muodostamiseen. Ne ovat aina kyseisen asiakkaan vastuulla.

Taloyhtiösopimuksen solmimalla taloyhtiö antaa myös sijoitusluvan kiinteistön huoneistoihin kaikille tarpeellisille päätelaitteille sekä niiden sähköenergian käytölle. Huoneistoihin sijoitettavien päätelaitteiden sähköenergian tarjoaa huoneiston asukas.

Ylläoleva pätee niin kauan kuin Palveluntarjoajalla ja taloyhtiöllä, tai yksittäisillä kiinteistön huoneistojen asukkailla on voimassa oleva sopimus palveluista. Sopimusten rautessa Palveluntarjoaja pidättää oikeuden purkaa omistamansa päätelaitteet kiinteistöstä siinä määrin kun se on tarkoituksenmukaista.

Palveluntarjoaja pidättää lisäksi oikeuden hallita kaikkia päätelaitteita tarkoituksenmukaisessa määrin siltä osin kun se on tarpeellista palveluiden luotettavan välittämisen toteuttamiseksi.

5.2.1. PÄÄTELAITTEIDEN OMISTAJUUS

Palveluntarjoajan ja taloyhtiön väliseen palvelusopimukseen kirjattujen päätelaitteiden omistajuus riippuu sopimustyyppistä sekä käyttöön valitusta sisäverkosta:

- 1.1.2022 jälkeen toimitetut Valokuitupäätteet ovat aina Palveluntarjoajan omaisuutta, sopimuksen tyyppistä riippumatta. Päätteistä ei veloiteta erikseen.
- 1.1.2022 jälkeen toimitetut G.Fast-modeemit ovat Palveluntarjoajan omaisuutta, mikäli taloyhtiön valitsema sopimustyyppi sisältää veloituksettomat päätelaitteet.
- Sopimuksessa joka sisältää veloituksettoman päätelaitteen, ja taloyhtiössä on päädytty käyttämään jotain muuta tekniikkaa kuin Valokuitu tai G.Fast: Päätelaitteet jäävät asukkaan omaisuudeksi. Näitä ovat mm. WLAN-reitittimet ja VDSL2- sekä kaapelimodeemit.

5.2.2. PÄÄTELAITTEIDEN TOIMITUS JA KÄYTTÖNOTTO

Työkaluin ja erityistä osaamista vaativien päätelaitteiden, kuten kuitupääte, toimituksen ja käyttöönoton hoitaa aina Palveluntarjoajan asiantuntija.

Sopimuksissa jotka sisältävät veloituksetta muun päätelaitteen (esim. modeemi) toimituksen ja käyttöönoton hoitaa samoin Palveluntarjoajan asiantuntija.

Sopimuksissa jotka eivät sisällä päätelaitteita laitteen hankkii huoneiston asukas omalla kustannuksellaan. Hän myös hoitaa päätelaitteen käyttöönoton ellei tästä toisin ole sovittu Palveluntarjoajan kanssa. Laite myös jää käyttäjän omaan ylläpitoon ja sen mahdolliset takuut ja huollot hoituvat laitteen myyneen tahon käytäntöjen mukaisesti.

5.3. VASTUUT JA VELVOLLISUUDET: ASIAKKAAN TAI ASUKKAAN HALLUSSA OLEVAT PALVELUNTARJOAJAN OMISTAMAT LAITTEET

Asiakkaan ja asukkaiden tulee käsitellä kaikkia hallussaan olevia Palveluntarjoajan laitetta huolella ja noudattaa annettuja käyttöohjeita.

5.3.1. HUOLTO JA YLLÄPITO

Asiakkaalla tai asukkailla ei ole oikeutta tehdä laitteeseen mitään huoltotoimia, päivityksiä tai muutoksia, pois lukien päätelaitteiden käyttäjille tarkoitetut asetukset. Myös päätelaitteiden ohjelmiston saa päivittää laitteen valmistajan julkaisemilla, kyseiselle laitteelle tarkoitetuilla ohjelmistoilla valmistajan ohjeiden mukaisesti. Laitteessa olevia tuotetunnuksia, tyyppikilpiä tai Palveluntarjoajan merkintöjä ei saa muuttaa millään tavalla.

Asiakkaan tai asukkaan tulee säilyttää ja käyttää hallussaan olevaa Palveluntarjoajan laitetta normaalia huolellisuutta ja käyttöohjeita noudattaen. Heidän vastuullaan on mm. taata riittävä ilmanvaihto, suojata laite kosteudelta, erityiseltä kuumuudelta, lapsilta, eläimiltä tai miltä tahansa ulkoiselta seikalta joka voi vaurioittaa laitetta.

Jos asiakkaan tai asukkaan hallussa oleva Palveluntarjoajan omistama laite ei toimi ominaisuuksiensa mukaisesti, tästä on ilmoitettava Palveluntarjoajan Asiakastukeen, jossa käynnistetään vian selvittely. Jos laitteessa on käyttäjästä riippumattomista syistä johtuva vika, virheen oikaisu tapahtuu Palveluntarjoajan valitsemalla tavalla ja kustannuksella. Jos vian todetaan aiheutuneen tuottamuksellisesti laitteen huolimattomasta, väärästä tai ohjeiden vastaisesta käytöstä, virheen oikaisun kulut laskutetaan asiakkaalta tai asukkaalta.

Työkaluin vaihdettavat ja erityistä asiantuntemusta vaativat tuotanto- ja päätelaitteet korjaa tai vaihtaa aina Palveluntarjoajan asiantuntija. Päätelaitteiden osalta asukkaan itsensä ilman erityistoimia irrotettavissa olevat laitteet (esim. modeemit, reitittimet) toimittaa huoltoon laitetta käyttävä asukas.

5.3.2. SIIRTÄMINEN JA LUOVUTTAMINEN

Asiakkaalla tai asukkailla ei ole oikeutta omatoimisesti siirtää Palveluntarjoajan omistamaa laitetta ilman Palveluntarjoajan edustajan erillistä hyväksyntää. Tästä poikkeuksena huoneiston asukas on oikeutettu siirtämään hallussaan olevan huoneiston sisällä sellaisia päätelaitteita jotka ovat käyttäjän ilman erityistoimia siirrettävissä, esim. modeemit ja reitittimet.

Selvyyden vuoksi mainitaan erityisesti että huoneistosta pois muuttaessaan asukas ei saa ottaa mukaansa huoneistoon sijoitettua Palveluntarjoajan omistamaa laitetta.

Asiakkaalla tai asukkailla ei ole oikeutta myydä, lainata, vuokrata tai muutoin luovuttaa Palveluntarjoajan omistamaa laitetta muille osapuolille. Jos tällaista laitetta uhkaa esim. ulosmittaus tai muu sitä vastaava juridinen toimi, on käyttäjän velvollisuus informoida asiaa hoitavaa tahoa välittömästi laitteen

omistuksesta. Jos toimi on jo toteutettu, asiakkaan tai asukkaan tulee tiedottaa tästä välittömästi Palveluntarjoajaa.

5.3.3. KATOAMISET JA RIKKOONTUMISET

Mikäli Palveluntarjoajan omistama laite katoaa, varastetaan tai se rikkoutuu ulkopuolisesta syystä johtuen, tästä pitää ilmoittaa välittömästi Palveluntarjoajalle. Asiakas tai asukas on velvollinen korvaamaan laitteen Palveluntarjoajalle.

6. ASIAKASPALVELU JA -TUKI

Asiakasta ja asukasta palvelevat veloituksetta Palveluntarjoajan Asiakaspalvelu ja Asiakastuki.

Asiakaspalvelu auttaa mm. palveluihin, laskutukseen ja muissa ei-teknisissä asioissa. Käytössä on myös Palveluntarjoajan itsepalveluportaali <https://omalounea.lounea.fi>, joka palvelee 24/7 periaatteella. Asiakastuki ottaa häiriöilmoitukset vastaan ja auttaa teknisissä asioissa 24/7. Palveluntarjoajan verkkosivuilla on itseratkaisun tueksi tarjolla artikkeleja ja ohjeita.

Ajantasaiset yhteystiedot ja palveluajat löytyvät verkkosivuilta, osoitteessa <https://lounea.fi/>.

7. MUUTOKSET EHTOIHIN

Palveluntarjoaja pidättää oikeuden muuttaa näitä ehtoja yksipuolisesti. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen.