

SOPIMUSEHDOT & PALVELUKUVAUKSET

- Yleiset sopimusehdot • Valokuitu palvelukuvaus
 - Kuituliittymä • Taloyhtiöpalvelut ja laitteet
- TV-palvelut ja -laitteet • Kaapeliverkkoon liittyminen
 - Luottoehdot • Rekisteriselosteet
- Tietoa käytännöistä ja palveluista • Peruutusohje



Lounea

www.lounea.fi

SISÄLTÖ

YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE	1
VALOKUITULAAJAKAISTAN PALVELUKUVAUS.....	22
KUITULIITTYMÄN ERITYISEHDOT	27
LIITE 1 KUITULIITTYMÄN ERITYISEHTOIHIN: TOIMITUSSISÄLTÖ KÄYTTÖNOTOSSA, SISÄVERKOT JA OKT-KOhteet	33
LIITE 2 KUITULIITTYMÄN ERITYISEHTOIHIN: KUITULIITTYMÄN LAITTEET OKT-LIITTYMISSÄ, OMISTAJUUT JA VASTUU.....	37
TALOYHTIÖPALVELUIDEN JA LAITTEIDEN ERITYISEHDOT.....	40
TV-PALVELUIDEN JA LAITTEIDEN SOPIMUSEHDOT	47
KAAPELIVERKON LIITTYMISSOPIMUKSEN YLEISET SOPIMUSEHDOT	55
YLEISET LUOTTOEHDOT KULUTTAJILLE.....	62
LOUNEA PALVELUT OY ASIAKASREKISTERI	66
TIETOA PALVELUISTA JA KÄYTÄNNÖISTÄ KULUTTAJILLE.....	69
PERUUTUSOIKEUS KOTI- JA ETÄMYYNNISSÄ.....	71

YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE

(1.2.2021)

Palvelun käyttäjälle

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

Tässä kansilehdessä kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia asiakkaan ja palvelun käyttäjän kannalta. Sopimussuhteessa 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. Liittymää tai palvelua voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata niiden käytössä ja säilytyksessä korostettua huolellisuutta. Suojaa liittymäsi tai palvelusi älykortti ja laitteesi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana), jos se on teknisesti mahdollista. Vaihda älykortin ja päätelaitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka et käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Vaihda tunniste 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 aiheutuneista 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 lankapuheliiniin), 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 multimediatekstiviestien osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen palvelun käyttöä ulkomailla välttyäksesi ikäviltoja yllätyksiltä. 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 teleyritykseltä.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisikaan virettä. 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 vahingoksesi, sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu päättymään 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 sinuapalauttamaan tai hävittämään tämän aineiston.

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, internetyhteyspalvelua 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-, puhelunsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut 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 määräytymisen 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 sopimustiivistelmä. Jos sopimustiivistelmää on teknisesti mahdotonta antaa ennen sopimuksen tekemistä, kuten puhelinmyynnissä, se on annettava viipymättä sopimuksen tekemisen jälkeen. Tällöin sopimus tulee voimaan vasta, kun asiakas on

sopimustiivistelmän saatuaan vahvistanut sopimuksen.

Viestintäpalvelua koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Viestintäpalvelua koskeva sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Muuta palvelua koskeva sopimus on mahdollista tehdä muotovapaasti.

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 palvelun 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 maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus tai maksukyvyttömyys, jota tyypillisesti ennakoi 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 viivästyskorkoineen 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 tilinumeronsa 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 oikeudeton käyttö) mukaisesti. Käyttörajaa koskevat tarkemmat tiedot sisältyvät teleyrityksen palvelukohtaisiin ehtoihin.

3. Palvelun toimitus

3.1. Toimitusaika

Asiakas ja teyryitys sopivat toimitusajan sopimusta tehtäessä. Teyryitys 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

Teyryityksellä 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 toimitusosoitteessa
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun teyryitys on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

3.3. Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, asennuksesta ja käyttöön-otosta sekä niiden tietoturva, 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 teyryityksen vastuulla olevat laitteet sekä ohjelmat ovat säädösten ja annettujen vaatimusten, kuten CE-merkintään oikeuttavan vaatimusten, mukaisia.

3.4. Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Teyryityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista, kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada puhelinnumerosa siirretyksi toiselle teyryitykselle sähköisen viestinnän palveluista annetun lain mukaisesti.

Teyryityksellä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturva johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teyryitys ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturva johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Teyryityksellä on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin 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 sopimustiivistelmässä. Teleyritys ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole teleyrityksen suostumusta muuttaa. 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 jälleenmyydä 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 holhouslaissa 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 tunnisteilta (esim. PIN-koodi, suoja-koodi, käyttäjätunnus, 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 tunniste, vaikkahan 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 tallellaoloa 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. Tietoturvaa 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 kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai teleyrityksen huomaamuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aihe-

uttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai häirittilanteista teleyrityksellä on oikeus kytkeä 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 jo 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 vaaranna tietoturvaa 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 laitteen 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 viestintäpalvelu 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 toiminnallisuuden 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 päätelaite 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 keskeytyksetöntä 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 kuormitusasteista, 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 käyttö 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 palvelukohteisissa ehdoissa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa 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 VoIPpalvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa.

Teleyritys saa estää viestintäpalvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkykauppaan 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 tietoturvahista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan 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 puhelusta (matka- ja lan- kapuhelimiin), tekstiviesteistä ja datapalveluista peritään sama hinta, jonka asiakas maksaa Suomessa, tai pieni lisämaksu, jolle on säännelty enimmäismäärä. Sama koskee myös puheluiden ja tekstiviestien vastaanottoa.

Suomen ja Venäjän raja-alueella Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa 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 vaikutusmahdollisuuksiensa 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 voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä teleyrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun 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 vikatapauksen korjauksesta 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 pidäytyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästyksen perustuvan vakiokorvauksen ja vahingonkorvauksen vakuudeksi.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on sähköisen viestinnän palveluista säädetyn lain mukaisesti oikeus vakiokorvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos teleyritys tai teleyrityksen käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen 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.

Viivästyksen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin kuin vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

5.2. Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovittua. Virhetilanteessa 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 sisäjohtoverkon 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 keskeytyksetöntä 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 katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. 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 mukaisen 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 vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen, 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 vakiohyvitykseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella. Oikeutta vakiohyvitykseen 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 viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat teleyrityksen huolimattomuudesta sopimuksen täyttämässä. 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 vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä kuten oman ajan käytöstä.

Asiakkaan on vahingon sattuessa 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 pidäytyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

5.4. Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästymiseen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos teleyritys on menetellyt 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 korvausveloitteestaan 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, työselkkäus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäädännön tai viranomaismääräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy ylivoimaisen esteen vuoksi, veloitteen 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 sopimusveloitteidensa täyttämistä 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 kunnossapitotyö

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 palveluvalikoiden 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 käyttö, 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 erääntynyttä maksua 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 sitä rajoitetaan,
5. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
6. tuomioistuimien, poliisin tai muun toimivaltaisen viranomaisen tätä vaatii,
7. asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomaisen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
8. asiakas on asetettu syyteeseen 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 pyytännyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Lisäksi teleyrityksellä on oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen viestintäpalvelun tai muun palvelun käyttö, 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

10. 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,
11. asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessamaksukehotuksen lähettämisestä, tai
12. asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

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 pakotavassa laissa, kuten holhouslaissa esimerkiksi alaikäisten käyttäjien vastuun osalta, toisin säädetä.

Teleyritys päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista 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 teyrytystä kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulutushyödykkeen. Teyrytys ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Teyrytyksellä 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 teyrytyksen velvollisuudesta johtuen, asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittyminen on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä. Teyrytyksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti.

7.2. Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

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

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

7.3. Laskutus

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

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, teyrytyksellä on oikeus eräännyttää myös muut suoritettua palvelusta tai toimitettua hyödykkeistä laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos teyrytys käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa sopimus asiakkaasta johtuvasta syystä, teyrytyksellä on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus teyrytykselle määräaikaisen sopimuksen ennakkoaisesta päättämisestä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista sekä hyvitys asiakkaalle määräaikaisuuden perusteella myönnytyistä alennuksista ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrältään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja. Teyrytys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta teyrytys voi periä maksun.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, teyrytyksellä 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 analyyseihin sekä suostumuksen perusteella teleyrityksen omien palveluiden markkinointimiseksi. 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 asiakaspalvelupuhelut 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 käsittelyä 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 huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetussa 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, multimediamviestissä 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-, hinnoittelu-, 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,
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta,

viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuuton-ta.

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 keskeytettynä 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 ennakkomaksua 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 kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut teleyritykseltä laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättyminen 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 lait-

teen 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 puheaikaetua 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. Asiakassuhteeseen liittyvät ilmoitukset sekä asiakkaan irtisanomisoikeus muutostilanteessa

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 matkaviestinliittymännumeroon taikka yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille. Teleyrityksen postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse, matkaviestinliittymännumeroon 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 taimaksujen 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 matkaviestinliittymännumeroon. 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 päättymään yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan teleyrityksen tekemästä viestintäpalveluja koskevasta sopimusehtojen muutosilmoituksesta. 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. Erimielisyydet

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 riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

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

15. Ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 1.2.2021 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 28.1.20216 voimaan tulleet yleiset sopimusehdot kuluttajille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa teleyritykseltä maksutta.

VALOKUITULAAJAKAISTAN PALVELUKUVAUS

1. Yleiskuvaus

Valokuitu on Lounea Palvelut Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama laajakais-tapalvelu, joka mahdollistaa internet-yhteyden kotikäyttöön. Palvelu sisältää yhteyden ja IPv4-protokollan mukaisen liikennöinnin internettiin.

1.1. Valokuitu laajakaistapalvelu

Palvelusta on eri nopeuksilla toimivia tuotteita. Kulloinkin voimassa olevat hinnat ja nopeudet löytyvät hinnastoista ja Oma Lounea -palvelusta.

1.2. Palvelun rajoitukset

Palvelun tilattu nopeus on liittymän teoreettinen enimmäisnopeus. Todellinen nopeus ja palvelun laatu voi vaihdella myös palveluntarjoajan vaikutuspiiriin ulkopuolella olevien asioiden takia.

Esimerkiksi:

- Internet-verkon ruuhkaisuus
- Kiinteistön/Taloyhtiön sisäverkon laatu
- Asiakkaan sisäverkon laitteiden ja tietokoneen suorituskyky
- Langattoman lähiverkon käyttö
- Käytössä olevien ohjelmien kuormitus

Kaikki Valokuitu-palvelut on tarkoitettu vain yhden kotitalouden käyttöön, eikä niiden jakaminen useamman kotitalouden tai yrityksen kesken ole sallittua.

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea liittymä tilapäisesti, mikäli liittymän käytössä havaitaan verkkoa tai muita käyttäjiä häiritseviä poikkeamia, esim. viruksen tai haittaohjelman aiheuttamaa liikennettä.

Liittymän uudelleen avaus tapahtuu palveluntarjoajan Asiakastuen kautta.

1.2.1. Liikennerajoitukset

Palveluntarjoaja noudattaa toiminnassaan alaa säätelevän lainsäädännön sekä viranomaisen (Traficom) määräyksiä ja suosituksia sekä tuomioistuinten päätöksiä. Palveluntarjoaja pyrkii tarjoamaan avoimen mutta turvallisen internet-yhteyden asiakkailleen.

Kulloisetkin liikennerajoitukset ovat listattuna verkkosivuilla

<https://lounea.fi/tuki-laajakaistojen-liikennerajoitukset>

2. Palvelukomponentit

2.1. Päätelaitte

Valokuituliittymän mukana toimitetaan yleensä palveluntarjoajan valitsema päätelaite. Päätelaitteen omistajuutta, käsittelyä ja näihin liittyviä vastuita koskevat erityisehdot ovat osana dokumenttia ”Lounea Kuituliittymän erityisehdot”. Taloyhtiökohteissa noudatetaan lisäksi Lounean taloyhtiöpalveluiden ja laitteiden erityisehtoja.

2.2. Nopeus

Palvelu toimitetaan tilatulla nopeudella. Nopeuden vaihteluvälit on määritetty luvussa 3.2.

2.3. IP-osoitteet

Perustoimituksessa palvelu sisältää tarpeellisen määrän vaihtuvia julkisia tai yksityisiä IP-osoitteita. Asiakaslaite saa ne käyttöönsä määrääjäksi. Osoitteet ovat IPv4 protokollan mukaisia.

Erikseen tilaamalla asiakas saa veloituksetta käyttöönsä perustoimituksen IPv4 osoitteiden lisäksi tarpeellisen määrän IPv6 osoitteita. IPv6 käyttöönoton alkuvaiheen tietoturvariskien vuoksi IPv6 osoitteita ei toimiteta kuluttaja-asiakkaille kuin eri tilauksesta.

3. Toimitus ja käyttö

3.1. Kytkeä

Valokuituyhteys kytketään valokuituverkon kautta kiinteistöön ja edelleen kiinteistön sisäverkon kautta huoneistoon.

3.1.1. Kytkenän edellytykset

Toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö sijaitsee palveluntarjoajan valokuituverkon alueella, kiinteistö on liitetty tai liitettävissä valokuituverkkoon, kiinteistössä on tarvittava sisäverkko sekä esteetön pääsy tarvittaviin kytkentäpisteisiin.

3.2. Palvelun Käyttö

Palvelun turvallinen käyttö edellyttää tietoturvan suojaustoimenpiteitä, esim. virus-torjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä. Myös palvelussa käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta ja päivityksistä tulee pitää huolta.

Palveluntarjoaja voi toimittaa liittymän mukana kuitupäätelaitteen. Päätelaitte on palveluntarjoajan etähallinnassa ja palveluntarjoaja voi tarvittaessa päivittää päätelaitteen ohjelmistoversioita.

Lähtevän postin palvelimena voi käyttää mm. smtp.seutuposti.fi palvelinta.

3.2.1. Nopeusvaihtelut

Valokuituliittymä toimii pääsääntöisesti tilatulla nopeudella, eikä liittymän nimellisenopeudessa tapahdu suuria muutoksia. Laajakaistapalveluiden nopeusvaihtelut ovat maksimissaan:

Nopeus	Lataus min - max (Mbit/s)	Lähetys min - max (Mbit/s)
10000M/10000M	6000 - 10000	6000 - 10000
1000M/1000M	600 - 1000	600 - 1000
1000M/500M	600 - 1000	350 - 500
1000M/100M	600 - 1000	70 - 100
500M/500M	350 - 500	350 - 500
500M/250M	350 - 500	175 - 250
500M/100M	350 - 500	70 - 100
250M/250M	175 - 250	175 - 250
250M/100M	175 - 250	70 - 100
250M/50M	175 - 250	45 - 50
250M/20M	175 - 250	14 - 20
100M/100M	90 - 100	70 - 100
100M/50M	90 - 100	45 - 50
100M/10M	90 - 100	9 - 10
80M/40M	75 - 80	35 - 40
60M/30M	55 - 60	25 - 30
50M/10M	45 - 50	9 - 10
50/20M	45 - 50	18 - 20
25M/10M	22,5 - 25	9 - 10
20M/10M	18 - 20	9 - 10
10M/10M	9 - 10	9 - 10
10M/5M	9 - 10	5 - 4,5
4M/4M	3,6 - 4	3,6 - 4
4M/2M	3,6 - 4	1,8 - 2
2M/1M	1,8 - 2	0,9 - 1

Valokuitulaajakaistan nopeuden mittaamiseen kannattaa käyttää erityistä Speedtest-sovellusta, joka on maksutta ladattavissa eri sovelluskaupoista (Windows, Apple, Android). Nopeuden mittaaminen verkkosivupohjaisten palveluiden avulla ei ole luotettavaa, erityisesti yli 100M nopeuksilla niiden antama mittaustulos on vain suuntaa antava.

Tulosta voivat rajoittaa mm. :

- Verkkoselaimen ja sen liitännäisten suorituskyky
- Rajoitukset mittauspalvelinta isännöivän tahon (esim. toinen operaattori) verkossa/yhteyksissä.
- Valokuituliittymän mittauksen aikainen muu käyttö (esim. suoratoisto tai videoneuvottelu)
- Asiakkaan kiinteistön sisäverkon rajoitukset (esim. VDSL vanhassa puhelinverkossa)

Suurimpien nopeuksien mittaaminen vaatii mittaukseen käytetyltä laitteistolta erittäin hyvää suorituskykyä. Mobiililaitteiden (älypuhelin, tabletti) suorituskyky ei välttämättä ole riittävä luotettavaan mittaamiseen yli 100M nopeuksilla. Käytä tehokasta PC- tai Mac-laitteistoa jos voit.

Mittaus tulee suorittaa palveluntarjoajan toimittaman kuitupäätelaitteen sillatusta portista kiinteällä ethernet-yhteydellä. Langaton WLAN-yhteys on aina kiinteää hitaampi ja langattoman verkon nopeuteen vaikuttaa useampi asia, kuten WLAN -laitteen ikä ja sijoituspaikka sekä muiden WLAN-verkon laitteiden suorituskyky.

4. Tuki ja ylläpito

4.1. Virheen korjaus

Virheilmoitukset tehdään palveluntarjoajan Asiakastukeen, puh. 0800-30304, puhelu on maksuton, tai sähköpostilla asiakastuki@lounea.fi. Virheilmoituksen vastaanotossa palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta, eli virheilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikonpäivästä välittämättä.

Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

4.2. Asennus- ja huoltotoiminta

Tilajaan tiloissa tapahtuva asennus- ja huoltotoiminta suoritetaan palvelutasomäärittelyjen mukaisesti. Asennuksen normaali palveluaika on arkisin klo. 8 - 16. Muina aikoina noudatetaan palveluntarjoajan ylityökäytäntöjä.

Tilajaan on järjestettävä palveluntarjoajan henkilöstölle vapaa ja esteetön pääsy työkohteisiin tehtävän vaatimassa laajuudessa. Huoltokäynnit sisältyvät palveluun siltä osin kun ne koskevat palveluun kuuluvia komponentteja. Huoltokäynnit, joissa häiriön aiheuttajan todetaan sijaitsevan palvelun ulkopuolisissa osissa tai laitteiden ohjeiden vastaisesta käytöstä, veloitetaan asiakkaalta.

5. Palvelutasot

5.1. Toimitusaika

Asiakkaan kiinteistössä tapahtuvien asennusten toimitusaika sovitaan erikseen palveluntarjoajan toimitusyksikön kanssa.

5.2. Käytettävyys

Palveluntarjoaja tuottaa palvelua jatkuvalla 24/7/365 periaatteella. Palvelun jatkuvan käytettävyuden tavoite on 99 %, pois lukien ennalta määritellyt huoltokatkot. Huoltokatkoista tiedotetaan mm. palveluntarjoajan verkkosivuilla.

5.3. Virheen korjaus

Palvelussa esiintyvän virheen korjaus suoritetaan toimittajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti.

Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Pääsääntöisesti virheen korjaus alkaa 48 tunnin kuluessa palveluaikana (arkisin 8-16).

6. Palveluehdot

Palvelussa noudatetaan Lounean yleisiä sopimusehtoja kuluttajille sekä Lounea Valokuituliittymän erityisehtoja. Taloyhtiökohteissa noudatetaan lisäksi Lounean taloyhtiöpalveluiden ja laitteiden erityisehtoja.

Sopimusehdot ovat saatavilla palveluntarjoajan verkkosivuilla,

www.lounea.fi/sopimusehdot .

7. Käsitteet

IP- osoite	Yksilöivä osoite, joka mahdollistaa internetliikenteen, liittymässä kulkeva liikenne kulkee IP-paketteina.
Julkinen osoite	Julkisen internet-verkon IP-osoite, julkisesta osoitevaruudesta.
Yksityinen osoite	Operaattorin palvelukohtaisen sisäisen osoitevaruuden mukainen IP-osoite, ei-julkinen. Reititys julkiseen internettiin tapahtuu palveluntarjoajan osoitteenmuunnosjärjestelmän kautta.

8. Palvelukuvauksen muuttaminen

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakastiedotus tapahtuu yleisten kuluttajasopimusehtojen mukaisesti.

KUITULIITTYMÄN ERITYISEHDOT

1. Soveltamisala ja määritelmät

Näillä erityisehdoilla määritellään sopimuksen kohteena olevan kiinteistön, rakennuksen, huoneiston tai vastaavan kohteen (jäljempänä Kohde) liittämistä Lounea Palvelut Oy:n (jäljempänä Yhtiö) viestintäverkkoon (jäljempänä kuituverkko). Näiden erityisehtojen lisäksi sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Lounean yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille. Jos nämä erityisehdot ja yleiset sopimusehdot ovat keskenään ristiriidassa, sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja.

Kohteen alueella tarkoitetaan näissä erityisehdoissa kiinteistöä, jossa Kohde sijaitsee.

Kohteen liittämisedellä tarkoitetaan näissä erityisehdoissa tarvittavien johtojen ja/tai laitteiden asentamista, rakentamista tai vastaavaa tarvittavaa toimenpidettä Kohteeseen, millä mahdollistetaan Yhtiön kuituverkon käyttö Kohteesta. Kohteen liittäminen ei sisällä internetyhteyspalvelua tai muitakaan jatkuvia palveluja. Näitä erityisehtoja ei sovelleta internetyhteyspalvelujen eikä liittymän kautta käytettävien palvelujen toimittamiseen.

Liittyjällä tarkoitetaan näissä erityisehdoissa luonnollista henkilöä tai oikeushenkilöä, joka tekee sopimuksen Yhtiön kanssa Kohteen liittämistä Yhtiön kuituverkkoon.

2. Sopimuksen kohde ja kuituverkon palvelut

Sopimuksen kohteena on Kohteen liittäminen Yhtiön kuituverkkoon. Kohteen liittäminen Yhtiön kuituverkkoon mahdollistaa Yhtiön valikoimaan kulloinkin kuuluvien viestintäpalvelujen ja muiden palvelujen tilaamisen.

Yhtiö voi tarjota kuituverkon kautta sekä itse tuottamiaan että kolmansien osapuolten palveluja kulloinkin voimassa olevan valikoimansa mukaisesti. Palvelujen tilaamisesta sovitaan erikseen ja niihin sovelletaan kyseisiä palveluja koskevia sopimusehtoja. Jos Liittyjä ei ole Kohteen omistaja tai haltija, Liittyjän tulee ilmoittaa tästä Yhtiölle, hankkia Kohteen omistajan tai haltijan kirjallinen suostumus sopimuksen tekemiseen ja Yhtiön pyynnöstä toimittaa suostumus Yhtiölle.

Jos Kohteen omistus tai hallinta myöhemmin siirtyy, sopimus sitoo myös Kohteen uutta omistajaa tai haltijaa. Kohteen omistaja tai haltija on velvollinen ilmoittamaan tästä sopimuksesta ja sen sitovuudesta Kohteen uudelle omistajalle tai haltijalle. Kohteen aiemman omistajan tai haltijan on suoritettava kaikki maksunsa Yhtiölle ennen Kohteen omistuksen tai hallinnan siirtymistä, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu.

Yhtiö vastaa kuituverkostaan liityntärajapintaan asti. Liityntärajapinta on Kohteen talojakamossa tai vastaavassa tilassa, jossa sisäjohtoverkon johdot tai sisäverkkoon kuuluvat laitteet liitetään Yhtiön kuituverkkoon. Liittyjä huolehtii kustannuksellaan Kohteen sisäverkon ja päätelaitteen kunnostamisesta, uusimisesta, huollosta, tietoturvasta ja ylläpidosta. Yhtiö toteuttaa ja ylläpitää Kohteen sisäverkon tai suorittaa

muita asiakkaan vastuulla olevia tehtäviä vain, jos niistä on erikseen kirjallisesti ja nimenomaisesti sovittu.

3. Asunto-osakeyhtiötä koskevat ehdot

3.1. Asunto-osakeyhtiö tekee sopimuksen sijoituksesta ja asukas palveluista

Asunto-osakeyhtiö ja Yhtiö tekevät sopimuksen teknisten laitteiden sijoituksesta. Asukas tekee erillisen sopimuksen valitsemistaan palveluista.

3.2. Asunto-osakeyhtiö tekee sopimuksen liittynnäst ja asukas palveluista

Asunto-osakeyhtiö ja Yhtiö tekevät sopimuksen liittynnäst. Asunto-osakeyhtiö liittää kaikki asunnot kuituverkkoon, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Asukas tekee erillisen sopimuksen valitsemistaan palveluista.

3.3. Asunto-osakeyhtiö tekee sopimuksen liittynnäst ja palveluista

Asunto-osakeyhtiö ja Yhtiö tekevät sopimuksen liittynnäst ja palveluista. Asunto-osakeyhtiö liittää kaikki asunnot kuituverkkoon ja tilaa palveluja asukkaiden puolesta kaikille asukkaalleen, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Jos asukas haluaa lisäksi hankkia muita kuin asunto-osakeyhtiön tilaamia palveluja, asukas tekee erillisen sopimuksen näistä valitsemistaan palveluista.

4. Maksut

Liittyjä on velvollinen maksamaan Yhtiölle hinnaston mukaiset maksut, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu.

Jos sopimus päättyy ennen Kohteen liittämistä kuituverkkoon muusta kuin Yhtiöstä johtuvasta syystä, Liittyjän on korvattava Yhtiölle päättymishetkeä ennen tehdyistä toimenpiteistä aiheutuneet kulut ja kustannukset.

5. Yleiset ehdot

5.1. Kuituverkkoon liittäminen

Yhtiö rakentaa Kohteeseen kuituverkon liittynnän asentaen Kohteeseen tai muuhun teknisesti tarkoituksenmukaiseen paikkaan tarvittavat kaapelit ja laitteet. Kaapeleiden ja/tai muiden laitteiden sijainti sovitaan yhdessä molempien sopijapuolten kanssa tarkoituksenmukaisimmalla tavalla. Elleivät sopijapuolet toisin sovi, kaapelit ja laitteet sijoitetaan Yhtiön asentamiskäytännön mukaisesti ottaen huomioon lainsäädännön ja rakennustekniset seikat.

Kuituverkon liityntä pyritään rakentamaan niin, ettei siitä aiheudu tarpeetonta haittaa Kohteelle. Kuituverkon liityntän rakentaminen ja liittäminen edellyttävät kaikissa tapauksissa, että rakentamiselle ja liittämiselle on olemassa tarvittavat kiinteistöjen omistajien tai haltijoiden ja viranomaisten luvat ja suostumukset. Siltä osin kuin edellytetään lupien tai suostumusten hakemista muulle kuin Liittyjän omistamalle tai muuten hallinnoimalle alueelle, vastaa lupien hakemisesta ja siitä aiheutuvista kustannuksista Yhtiö. Muuten lupien ja suostumusten hakemisesta ja tästä aiheutuvista kustannuksista vastaa Liittyjä.

Mikäli Yhtiö ei neuvotteluista huolimatta saa tarvittavia lupia tai suostumuksia verkon rakentamiseen Liittyjän omistamien tai hallinnoimien maa-alueiden ulkopuolelle, eikä verkon rakentaminen Kohteelle asti ole mahdollista kohtuullisin kustannuksin, Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus ilman korvausvelvollisuutta Liittyjälle.

Yhtiö vastaa asennettaville kaapeleille ja laitteille tarvittavista kaivannoista, niiden peittämisestä ja päällysteiden korjaamisesta Kohteen alueen ulkopuolella, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Liittyjä vastaa edellä mainituista seikoista Kohteen alueella.

Kohteen liittämisessä Yhtiön kuituverkkoon edellytetään lisäksi, että Kohteen sisäverkko laitteineen ja olosuhteineen on sellaisessa kunnossa, että se on tyydyttävästi liitettävissä Yhtiön kuituverkkoon. Yhtiöllä ei ole vastuuta sisäverkon tai muiden Liittyjän omistuksessa tai vastuulla olevien laitteistojen ja tarvikkeiden toiminnasta tai huollosta. Yhtiö ja Liittyjä voivat erikseen sopia sisäverkon ja Liittyjän vastuulla olevien laitteiden saattamisesta kuituverkkoon liittymisen kannalta asianmukaiseen kuntoon. Liittyjä järjestää Yhtiölle korvaukset esteettömän pääsyn kytkentätöiden edellyttämiin tiloihin ja huoneistoihin tai muihin tarvittaviin paikkoihin Kohteessa.

Sopijapuolet sopivat arvioitun liittämisaajan. Jos arvioitu liittämisajankohta muuttuu, Yhtiö ilmoittaa muutoksen synn ja arvioitun uuden liittämisaajan. Jos Kohteen liittäminen viivästyy Liittyjän vastuulla olevasta syystä, Liittyjän maksuvelvollisuus alkaa sovitusta alkuperäisestä liittämisajankohdasta..

Jos Yhtiön tai Liittyjän tietoon tulee ennen liittämistä kolmanteen tahoon liittyvä seikka, joka estää liittämisen sovittuna ajankohtana, tästä on ilmoitettava viipymättä toiselle sopijapuolelle liittämisajankohdan yhdessä tehtävää tarkistamista varten. Tällaiset seikat voivat koskea muun muassa sitä, ettei maanomistaja tai viranomainen myönnä maan tai tien käyttöä koskevaa lupaa. Jos Liittyjän vastuulla oleva seikka (esimerkiksi puuttuvat luvat tai suostumukset) estää Kohteen liittäminen, Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus. Tällöin Liittyjä on velvollinen korvaamaan Yhtiölle aiheutuneet kustannukset. Sopijapuolet pyrkivät kuitenkin varmistamaan, että tarvittavat luvat ja suostumukset ovat olemassa ennen kuin Yhtiö ryhtyy Kohteen liittämiseksi.

5.2. Liittyjän oikeudet ja velvollisuudet

Liittyjä on velvollinen antamaan Yhtiölle oikeat, riittävät ja ajantasaiset tiedot liityntän toimittamista varten sekä muutoinkin myötävaikuttamaan liityntän toimittamiseen, esimerkiksi viranomaisilta tai kiinteistöjen omistajilta tai haltijoilta tarvittavien lupien tai suostumusten hankkimiseen. Liittyjä antaa Yhtiölle pyynnöstä Kohteen alueen piirustukset sekä tiedot muista kuin Yhtiön vastuulla olevista laitteista..

Liittyjällä ei ole oikeutta jakaa liityntää kolmannelle osapuolelle, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu.

Liittyjä sitoutuu vastaamaan sisäverkon ja muiden liittyjän omistuksessa ja vastuulla olevien laitteiden pysymisestä sopimuksen edellyttämässä kunnossa. Liittyjä vastaa

siitä, että sisäverkko ja muut laitteet eivät aiheuta häiriötä kuituverkon liittynälle, sen palveluille tai radio- tai muulle tietoliikenteelle. Huoneistossa tai vastaavassa tilassa sijaitseva kuitupäätelaite koteloineen on Yhtiön omaisuutta (1.1.2022 alkaen toimitetut liittymät) ja vastuulla, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Yhtiöllä on oikeus päätelaitteen konfigurointiin (päätelaitteen asetusten määrittely) niin kauan kuin päätelaite on liitetty Yhtiön tarjoamiin palveluihin. Liittyjällä ei ole oikeutta estää Yhtiön hallinnointia omilla konfiguroinneillaan. Mikäli Liittyjä muuttaa päätelaitteen konfiguraation ja näin estää palveluiden toimittamisen ja hallinnoinnin, on Liittyjä korvauksellinen niihin korjaustoimenpiteisiin, jotka Yhtiö tekee tilanteen palauttamiseksi ennalleen. Yhtiölle ei synny hyvitys tai korvauksellisuutta, mikäli palveluiden käyttö on estynyt Liittyjän päätelaitteeseen tekemien muutosten johdosta.

Liittyjä huolehtii kustannuksellaan sisäverkon ja tarvittavien laitteiden hankkimisesta, ylläpidosta ja huoltamisesta. Liittyjän on suositeltavaa käyttää näissä töissä ammattitaitoista henkilökuntaa tai muuta pätevyitynyttä toimijaa. Yhtiö voi tarjota palveluitaan edellä mainittujen töiden suorittamiseksi Yhtiön hinnaston mukaisesti..

Mikäli Yhtiö ei pysty, muista kuin Liittyjän toiminnasta johtuvista syistä, liittämään Kohdetta Yhtiön kuituverkkoon 24 kk sisällä liittymäsopimuksen solmimisesta, Liittyjällä on oikeus yksipuolisesti purkaa liittymäsopimus korvauksetta. Tämä purkaa samalla mahdolliset muut tähän liityntään pohjautuvat palvelusopimukset.

5.3. Yhtiön oikeudet ja velvollisuudet

Yhtiö vastaa hallitsemansa ja sen vastuulla olevan kuituverkon ylläpidosta ja huollosta. Liittyjä ja Yhtiö voivat lisäksi tehdä erillisen kirjallisen sopimuksen sisäverkon ja liittyjän laitteiden ylläpidosta, huollosta ja suunnittelusta. Yhtiöllä on oikeus korvauksetta rakentaa Kohteeseen ja ylläpitää siellä liittynän toimittamisen kannalta tarpeelliset tai yleisiä tietoliikenneyhteyksiä palvelevat kuituverkon osat. Niitä voidaan tarvittaessa lisätä tai muuttaa, jos kuituverkon käyttö, huolto tai laajentaminen tätä edellyttää. Liittyjä varaa liittynän toteuttamisen mahdollisesti edellyttämille aktiivilaitteille tilan ja luovuttaa tarvittavan sähkövirran veloitusetta Kohteen sähköverkosta tarvittaville aktiivilaitteille. Liittyjä järjestää korvauksetta Yhtiölle esteettömän pääsyn ylläpidon ja huollon vaatimiin tiloihin.

Yhtiöllä on oikeus ylläpitää korvauksetta Kohteen alueelle sijoitetut kuituverkon osat.

Yhtiöllä on oikeus siirtää tähän sopimukseen perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa kolmannelle osapuolelle. Yhtiö ilmoittaa kirjallisesti asiasta Liittyjälle hyvissä ajoin ennen siirtoa, jos siirto edellyttää Liittyjältä toimenpiteitä.

Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus, jos myyntialueen liittymien vähimmäismäärä ei ylitä. Jos Yhtiö purkaa sopimuksen edellä mainituista syistä, Yhtiöllä ei ole korvauksellisuutta. Myyntialue ja liittymien vähimmäismäärä on määritelty sopimuksessa tai sen liitteissä.

5.4. Maksuehdot

Lainsäädännöstä tai viranomaisen päätöksestä tai viranomaisen tulkinnasta johtuvat kustannusmuutokset, joiden peruste on syntynyt sopimukseen johtaneen tarjouksen antamisen tai muussa tapauksessa sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen ja ennen liittämisaikakohtaa taikka joita ei ole tarjoutusta tai vastaavasti sopimusta tehtäessä

voitu ottaa huomioon ja jotka ovat sopimuksen käsittämään työhön välittömästi ja olennaisesti vaikuttavia, otetaan huomioon maksuja lisäävänä tai vähentävänä tekijänä.

5.5. Vastuunrajoitukset

Yhtiö vastaa vain viivästyksestä tai virheestä aiheutuneista välittömistä vahingoista, jollei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Yhtiö ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä vahinkoja. Välillisinä vahinkoina pidetään muun muassa saamatta jäänyttä tuloa tai voittoa taikka informaation katoamista tai viivästymistä niistä johtuvat seuraukset ja Liittyjän mahdollisesti kolmannelle maksamat vahingonkorvaukset mukaan lukien.

Vahingonkorvausvastuun enimmäismäärä on Liittyjän Yhtiölle tästä sopimuksesta maksama summa.

6. Muut ehdot

6.1. Kaivureitti

Kaivureitti Kohteen alueella ja läpivienti kiinteistöön pyritään suunnittelemaan yhdessä Liittyjän kanssa. Kaivun suunnittelussa pyritään löytämään edullisin vaihtoehto siten, että aiheutetaan mahdollisimman vähän haittaa. Mahdollisuuksien mukaan vältetään esim. istutuksia, laatoituksia ja asvaltoinnin rikkomista.

Liittyjän tulee ilmoittaa Yhtiölle ja urakoitsijalle kaivureitin suunnittelun yhteydessä mahdolliset Kohteen alueella olevat esteet (esim. sähköjohdot, kaapelit, vesijohdot, viemärit, salaojat). Liittyjä tyhjentää kaivureitin irtaimistosta (esim. autot, peräkärryt, puupinot, pihakalusteet).

Kaivun jälkeen kaivukohta pyritään saattamaan lähelle entistä tilaa. Kaivuoja täytetään samalla materiaalilla. Kaivu ei sisällä materiaalin vaihtoa, multausta eikä nurmikoitua.

6.2. Tontin kaivureitin maisemointi (lisäpalvelu)

Sopijapuolet voivat sopia kaivureitin maisemoinnista. Kaivureitin maisemointi ei kuitenkaan sisällä kylvetyn nurmikon kastelua, kaivujäljen myöhempää pienen painuman korjausta tai muun kuin kaivujäljen korjausta. Erikoisvärjätty sepelöinti tehdään vain jos se on kohtuullisesti mahdollista toteuttaa.

6.3. Itsekaivu

Itsekaivussa Liittyjä vastaa kaikista kaivutöistä ja hankkii asennustarvikkeet itse. Itsekaivu sisältää kaapelin asentamisen tontin rajalta kuitupäätteen sijoittamiskohtaan kiinteistön sisällä ja mahdollisen kiepin esiin kaivamisen. Kuitukaapeliin on jätettävä työvara kuitupäätteen sijoituskohtaan vähintään 5 metriä.

7. Ehtojen voimassaolo

Nämä erityisehdot ovat voimassa 18.1.2022 alkaen ja ovat voimassa toistaiseksi. Yhtiö pidättää oikeuden muuttaa näitä ehtoja yksipuolisesti. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen.

Lounea Palvelut Oy,

Tehdaskatu 6, 24100 Salo (02) 77 331, www.lounea.fi, Y-tunnus 2678132-7

LIITE 1 KUITULIIHTYMÄN ERITYISEHTOIHIN: TOIMITUSSISÄLTÖ KÄYTTÖÖNOTOSSA, SISÄVERKOT JA OKT-KOhteet

1. Soveltamisalue

Tässä dokumentissa määritellään Lounea Palvelut Oyn ("Lounea") toimittamien kuituliittymien käyttöönoton perustason toimitussisältö asiakkaan sisäverkoissa: Ne toimenpiteet ja palvelut jotka perustason kuituliittymän käyttöönotto minimissään sisältää oletusarvoisesti liittymän hintaan kuuluvana asiakkaan omistaman tai hallitseman omakoti- tai paritalo-kiinteistön sisäverkoissa.

Käyttöönotto sisältää tässä dokumentissa määritellyt sisäverkkotyöt siinä rakennuksessa johon kuitupääte asennetaan. Useamman rakennuksen kohteissa lisärakennusten verkkojen käyttöönotot ovat laskutettavaa lisätyötä. Perustason ylittäviä toimenpiteiden lisäksi Lounea voi tarjota laajennettuja palveluita erillisen hinnaston mukaisesti. Muut Lounean kuituliittymään ja sen toimittamiseen liittyvät erityisehdot määritellään dokumentissa "Lounea Kuituliittymän erityisehdot".

Perustason ylittäviä toimenpiteiden lisäksi Lounea voi tarjota laajennettuja palveluita erillisen hinnaston mukaisesti. Muut Lounean kuituliittymään ja sen toimittamiseen liittyvät erityisehdot määritellään dokumentissa "Lounea Kuituliittymän erityisehdot".

2. Tuetut sisäverkot

Tässä dokumentissa termi sisäverkko tarkoittaa asiakkaan hallitseman kiinteistön sisäisiä televerkkoja: TV-sisäverkko ("antenniverkko"), mahdollinen erilliseen kaapelointiin perustuva tietoliikenneverkko (esim. CAT-5/6 kaapelointi) sekä langaton tietoliikennesisäverkko (WLAN, WiFi), siltä osin kun tämä verkko luodaan kuituliittymän mukana toimitettavilla, Lounean myymillä reitittimillä.

3. Toimenpiteet ja asiakaslaitetuki eri sisäverkoissa

Toimenpiteet pyritään tekemään samalla käynnillä jolla asentaja ottaa käyttöön kuituliittymän ja asentaa kuitupäättteen. Pakottavista aikataulusyistä johtuen voi kuitenkin olla tarpeen toteuttaa osa toimenpiteistä uudella käynnillä. Asentaja ja asiakas sopivat toimenpiteiden priorisoinnista.

Parhaan lopputuloksen varmistamiseksi asiakkaan tai hänen tarvittavista asioista perillä olevan edustajansa tulee olla paikalla yhdyshenkilönä käyttöönoton aikana. Jos käyttöönottoja ei voida viedä loppuun asti yhdyshenkilön puuttumisesta johtuen, on uusintakäynti laskutettavaa lisätyötä..

3.1. Tv-sisäverkko

TV-sisäverkkoon tehdään toimenpiteitä vain jos asiakkaalla on Lounean kaapeli-TV palvelu.

- Hinta sisältää kaapeli-TV palvelun toimittamisen toimivaan, DVB-C yhteensopivaan sisäverkkoon. Käyttöönoton yhteydessä asiakkaan sisäverkkoa voidaan myös muokata toimittajan DVB-C signaalille yhteensopivaksi.
- Asentaja tekee verkon käännön: Mahdollinen kiinteistön oman antennin ja sen vahvistimen syöttö kiinteistön TVsisäverkkoon katkaistaan, ja kuitupäätteen KTV-lähtö kytketään asianmukaisella kaapeloinnilla TV-sisäverkkoon.
- Perustoimitus sisältää minimissään:
 - DVB-C signaalin syöttökaapelin sekä sen vetämisen ja kytkemisen signaalihaaroittimelle.
 - 1 kpl signaalihaaroittimia
 - max. 3 kpl olemassa olevien antennirasioiden muokkaamista, sisältäen rasiakalusteet
- Mahdollinen uusien TV-sisärasioden lisääminen on laskutettavaa lisätyötä.
- Asentaja varmistuu käännetyin TV-signaalin laadusta mittaamalla sen tarvittavista TV-sisärasioista ja/tai asiakkaan käyttämistä TV-liitäntäjohdoista kiinteistössä.
- Asentaja virittää asiakkaan käytössä olevien päätelaitteiden (televisiot, digiboksit) kaapeli-TV kanaville. Päätelaitteiden tulee tukea kaapeliverkon DVB-C signaalia, ja teräväpiirtoa varten niiden tulee olla Cable Ready HD yhteensopivia. Lopuksi tarkistetaan aistinvaraisesti TV-kuva muutamalla kanavalla.
- Asentaja auttaa myös mahdollisen ulkoisen TV-kortin lukijan (CA-moduuli, CI+ lukija) kytkemisessä televisioon sekä välittää tarvittaessa Lounean asiakaspalveluun sen Chip ID:n HD-linkitystä varten.

3.2. Kaapeloitu tietoliikennesisäverkko

Asiakkaan sisäverkon tulee olla kytkettävissä suoraan kuitupäätteen RJ-45 Ethernet-liittimiin, ja mahdollistaa TCP/IP-protokollan mukainen tiedonsiirto, esim. CAT-5/5e/6/7 mukainen yleiskaapelointi. Vanhan CAT-3 kaapeloidun puhelinsisäverkon käyttäminen tiedonsiirtoon ei ole mahdollista ilman erikseen toteutettavia ja laskutettavia erityisjärjestelyjä.

- Asentaja kytkee kuitupäätteen tai reitittimen syöttämään kiinteistön sisäverkon haluttuja sisärasioita yhdestä pisteestä, esim. huoltotilan talojakamo. Oletusarvoisesti kuitupäätteen on tultava samaan syöttöpisteen tilaan tai sellaiseen tilaan josta on kiinteä kaapelointi sisäverkon syöttöpisteelle.
- Oletuksena tuetaan kiinteistössä jo aiemmin olevia sisäverkon rasioita, uusien rasioiden/kytkentäpisteiden toteuttaminen laskutetaan erikseen.
- Sisäverkon kaapeloinnin tyyppi ja laatu rajoittaa maksimaalista tiedonsiirtonopeutta (esim. CAT-5 max. 100 Mbit/s)
- Lounean toimittama kuitupääte mallista riippuen sisältää yleensä yhden julkisen verkon Ethernet-liitäntän. Jos asiakkaan sisäverkossa halutaan käyttöön tätä useampia käyttöpisteitä ja/tai niihin halutaan palomuurisuojaus (suositeltavaa), tarvitaan erillinen kytkin tai palomuri/reititin. Nämä laitteet eivät kuulu perustoimitukseen ja ne laskutetaan erikseen. Liittämistyö kuuluu perustoimitukseen.

3.2.1. Kolmannen osapuolen kiinteästi kytkettävät laitteet

Tähän kategoriaan kuuluvat asiakkaan joltakin kolmannelta osapuolelta hankitut, ethernetkaapelilla internettiin kytkettävät laitteet, esim. Murtohäilytyksen, kodin automaation tai älyvalaistuksen pääte (Gateway) kuten Verisure tai Philips Hue, tai erillinen palomuuri. Perustoimituksessa näille laitteille tuodaan internetyhteys, mikäli tämä ei vaadi poikkeuksellista kaapelointia tms. Perustoimitus ei sisällä mahdollisia porttioshauksia tai muita yhteyden konfigurointitöitä.

3.3. Langaton tietoliikennesisäverkko

Langattomalla tietoliikennesisäverkolla tarkoitetaan tässä WLAN (WiFi) tekniikkaa käytävää, asiakkaan omistamilla ja hänen kiinteistönsä sijoitettavilla langattomilla reitittimillä toteutettua tiedonsiirtoverkkoa. Tällaisen verkon käyttöönoton tuessa erotetaan kaksi erilaista lähtötilannetta:

- Asiakkaan aiempi langaton sisäverkko joka jää käyttöön. Lounean tuki rajoittuu internetyhteyden liittämiseen asiakkaan verkon reitittimeen, eli palauteaan aiempi tilanne. Uusien langattomien asiakaslaitteiden liittäminen tällaiseen vanhaan langattomaan verkkoon ei kuulu perustoimitukseen.
- Luodaan uusi langaton verkko Lounean myymien ja kuituliittymän käyttöönoton yhteydessä toimitettavien langattomien reitittimien avulla, ns. täysimittainen ensikäyttöönotto. Asentaja luo uuden verkon ja liittää siihen asiakkaan langattomia laitteita kappaleessa 3.3.2. määriteltyihin rajoituksiin.

Täysimittainen käyttöönotto koostuu kahdesta vaiheesta: Verkon luonti ja asiakaslaitteiden liittäminen verkkoon.

3.3.1. verkon luonti

Asentaja kytkee asiakkaan ostamat reitittimet virransyöttöön ja internettiin. Useamman reitittimen MESH-ratkaisussa asentaja ja asiakas sopivat yhdessä täydentävien reitittimien sijoituksesta. Yhdessä sovitaan myös verkkonimet ja salasana. On myös mahdollista käyttää aiemman verkon nimeä ja salasanoja, helpon asiakaslaitteiden liittämisen edistämiseksi. Jos verkon luomiseksi on tarpeen tehdä käyttäjätili ja ladata verkon hallinnan sovellus (applikaatio) ohjaavaan älylaitteeseen, tähän käytetään asiakkaan älylaitetta ja käyttäjätunnisteita. Asentaja avustaa tässä..

Lopuksi asentaja varmistaa omalla päätelaitteellaan (esim. WLAN ja kannettava tietokone) verkon riittävän suorituskyvyn halutuissa käyttökohteissa. Jos suorituskyky ei ole riittävä asiakkaan tarpeisiin, asentaja voi tarjota erillisen hinnaston mukaisesti korvaavia tai täydentäviä ratkaisuja tilanteen parantamiseksi.

Mikäli asiakkaan uuden verkon hallintaan jatkossa tarvitaan tunnisteita (tunnus/salasana), asentaja luovuttaa ne myös asiakkaalle. Tämän jälkeen asiakas on vastuussa tunnusten tallentamisesta ja hallinnasta.

3.3.2. Asiakslaitteiden liittäminen

Asiakslaitteella tarkoitetaan tässä edellisen kohdan verkkoon langattomasti liitettäviä internetyhteyttä käyttäviä asiakkaan käyttämiä laitteita. Asiakslaitteet jaetaan priorisoiuihin ja toissijaisiin laitteisiin. Priorisoitujen laitteiden liittäminen on etusijalla, toissijaisia laitteita liitetään mikäli se onnistuu ilman poikkeuksellista ajankäyttöä ja ylitsepääsemättömiä vaikeuksia. Priorisoituja laitteita ovat mm. Android/Apple iOS-älypuhelimet, tabletit, Windows/macOSkäyttöjärjestelmää käyttävät tietokoneet, viihdepäätteet kuten Chromecast tai Apple TV, viihdeboksit kuten Elisa Viihde ja Äly-TV:t. Toissijaisia laitteita ovat mm. Verkkotulostimet, ilmalämpöpumput, WLAN-älyvalot, sähköauto, aurinkopaneelin ohjausyksiköt, jne.

Asiakslaitteiden liittämiseen liittyviä ehtoja:

- Peruskäyttöönotto sisältää minimissään viiden priorisoidun asiakslaitteen liittämisen langattomaan verkkoon. Tästä voidaan yhteisesti soviten poiketa, mikäli asentajan ajankäyttö tämän mahdollistaa..
- Asiakas voi halutessaan hoitaa liittämiset myös kokonaan itse.
- Asiakkaan tulee listata asentajalle etukäteen mitkä laitteet halutaan liittää, sekä luovuttaa työssä tarvittavat laitteiden tunnistetiedot/salasanat asentajalle.
- Liitettävissä tietokoneissa tulee olla käyttöjärjestelmä jota järjestelmän toimittaja tukee edelleen. Esim. Windows XP-laitteita ei liitetä verkkoon tietoturvasyistä.
- Viihdepäätteiden (Chromecast, Apple TV) tulee olla jo käytössä olevia, tuki rajoittuu laitteen käyttämisen langattoman verkon vaihtamiseen. Asiakkaalle tulee olla omissa laitteissaan tarvittavat sovellukset (esim. Google Home) sekä niiden vaatimat tunnukset saatavilla. Täysin uuden laitteen ensikäyttöönotto ei kuulu perustoimitukseen.

4. Asiakkaan sisäverkon ylläpitovastuu käyttöönoton jälkeen

Asentaja tekee ylläpitotöitä asiakkaan sisäverkossa kuituliittymän käyttöönoton yhteydessä tämän dokumentin mukaisin rajauksin.

Käyttöönoton yhteydessä asiakkaan Lounealta ostamat laitteet siirtyvät asiakkaan omistukseen ja hallintaan. Samalla myös asiakkaan sisäverkkojen hallinta, ylläpito ja laitteiden ohjelmisto- ja tietoturvapäivitykset siirtyvät asiakkaan omalle vastuulle, ellei tästä muuta ole erikseen sovittu. Saatavilla on paikan päällä tapahtuvaa ylläpitoa maksullisena palveluna, erillisen hinnaston mukaan.

Asentaja luovuttaa töiden lopuksi asiakkaalle laitteisiin ja verkkoihin liittyvät tunnisteet kuten WLAN-verkon salasanat ja reitittimen kirjautumistunnukset.

LIITE 2 KUITULIITTYMÄN ERITYISEHTOIHIN: KUITULIITTYMÄN LAITTEET OKT-LIITTYMISSÄ, OMISTAJUUT JA VASTUU

1. Liittymän laitteet

Valokuituliittymään ja sen palveluiden käyttämiseen tarvitaan erilaisia teknisiä laitteita. Osa laitteista siirtyy asiakkaan omaisuudeksi, osa jää Lounean omaisuudeksi vaikka ne ovat sijoitettuna asiakkaan kiinteistöön. Lounea merkitsee selvästi omat laitteensa.

1.1. Päätelaitteet

Huoneistojen liittymissä tarvitaan erilaisia teknisiä asiakaslaitteita, joista tässä käytetään yleisnimitystä päätelaite. Näitä ovat mm.

- Valokuitupääte: TV- ja laajakaistapalvelut kiinteistössä. Kuitupääte on Lounean valitsemaa, verkkoon yhteensopivaa mallia. Tyypillisesti se ei sisällä WLAN-toimintoja, asiakkaan tulee käyttää tarvittaessa erillistä WLAN-reititintä.
- WLAN-reititin: Laajakaistapalveluiden käyttäminen asiakkaan sisäverkossa, eri asiakaslaitteissa kuten esim. tietokone, taulutietokone, äly-TV jne.
- DVB-C yhteensopiva TV tai digiboksi: Kaapeli-TV palveluiden käyttäminen.

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

Liittymäsopimuksen solmimalla asiakas antaa sijoitusluvan kaikille tarpeellisille päätelaitteille sekä niiden sähköenergian käytölle. Kiinteistöön sijoitettavien päätelaitteiden sähköenergian tarjoaa asiakas tai sen asukas.

Yllä oleva pätee niin kauan kuin Lounealla ja asiakkaalla tai asukkaalla on voimassa oleva sopimus palveluista. Sopimusten rauettua Lounea pidättää oikeuden purkaa omistamansa päätelaitteet kiinteistöstä siinä määrin kun se on tarkoituksenmukaista.

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

1.1.1. Päätelaitteiden omistajuus

1.1.2022 jälkeen toimitetut valokuitupäätteet ovat aina Lounean omaisuutta. Asiakasta ei veloiteta päätteistä erikseen. Muut päätelaitteet jäävät asukkaan omaisuudeksi. Näitä ovat mm. WLAN-reitittimet.

1.1.2. Päätelaitteiden toimitus ja käyttöönotto

Kuitupäätteen toimituksen ja käyttöönoton hoitaa aina Lounean asiantuntija. Sopimuksissa jotka eivät sisällä muita päätelaitteita tarvittavat laitteet hankkii asiakas tai huoneiston asukas. Hän myös hoitaa päätelaitteiden käyttöönoton ellei tästä toisin ole sovittu Lounean kanssa. Laite myös jää käyttäjän omaan ylläpitoon ja sen mahdolliset takuut ja huollot hoituvat laitteen myyneen tahon käytäntöjen mukaisesti.

1.2. Vastuut ja velvollisuudet: Asiakkaan tai asukkaan hallussa olevat Lounean omistamat laitteet

Asiakkaan ja muiden kiinteistön asiakkaiden tulee käsitellä kaikkia hallussaan olevia Lounean laitetta huolella ja noudattaa annettuja käyttöohjeita.

1.2.1. Huolto ja ylläpito

Asiakkaalla tai asukkailla ei ole oikeutta tehdä laitteeseen mitään huoltotoimia, päivityksiä tai muutoksia, pois lukien päätelaitteiden käyttäjille tarkoitetut asetukset. Laitteessa olevia tuotetunnuksia, tyyppikilpiä tai Lounean merkintöjä ei saa muuttaa millään tavalla.

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

Kuitupäätteet korjaa tai vaihtaa aina Palvelutarjoajan asiantuntija.

1.2.2. Siirtäminen ja luovuttaminen

Asiakkaalla tai asukkailla ei ole oikeutta omatoimisesti siirtää Lounean omistamaa laitetta ilman Lounean edustajan erillistä hyväksyntää.

Selvyyden vuoksi mainitaan erityisesti että kiinteistöstä pois muuttaessaan asiakas tai asukas ei saa ottaa mukaansa huoneistoon sijoitettua Lounean omistamaa laitetta. Se jää kiinteistöön osaksi valokuituliittymää.

Asiakkaalla tai asukkailla ei ole oikeutta myydä, lainata, vuokrata tai muutoin luovuttaa Lounean 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 Louneaa.

1.2.3. Katoamiset ja rikkoontumiset

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

2. Muutokset ehtoihin

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

TALOYHTIÖPALVELUIDEN JA LAITTEIDEN ERITYISEHDOT

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 vastuita, 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 laskutusikäytännön 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 saate-

taan 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. Selvyyden vuoksi mainitaan että nopeuden mittausta 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, TVsisäverkko tai puhelinsisäverkko) ja tekninen laatu vaikuttavat asukkaille tarjottavaan laajakaistapalveluun, mm. nopeusvaihteluihin ja palveluntarjoamaan (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 liittämiensä 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 vääriin käytöksiin 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 (220VAC) 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, mikälintaloyhtiön 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 käyttöönotto

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, erityisesti kuumuudelta, lapsilta, eläimiltä tai milta 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 pääte-laitteet 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 veloittamatta 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>.

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.

TV-PALVELUIDEN JA LAITTEIDEN SOPIMUSEHDOT

1. Sopimusehtojen soveltaminen ja käsittäminen

1.1. Käsitteet

Toimittaja

Paikallinen TV-palvelut ja/tai -laitteet tarjoava Yhtiön tai Yhtiön osittain tai kokonaan omistama kaapelitelevisioyhtiö. Toimittajan yhteystiedot löytyvät toimitussopimuksesta.

Asiakas

Kuluttaja-asiakas, joka tilaa tv-palveluita ja/tai -laitteita pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Laitteet

Digisovitin, TV-kortti ja muut laitteet, jotka Toimittaja kulloinkin vuokraa asiakkaalle.

TV-kortti

Toimittajan asiakkaalle vuokraama digitaalisen maksu-tv - palveluiden tai muiden salattujen palveluiden salauksenpurkuun tarkoitettu kortti (joka asennetaan digisovittimeen tai muuhun päätelaitteeseen).

Kiinteistön liitäntäpiste

Kaapelitelevisioverkossa kiinteistön talovahvistin, passiivinen haaroitin tai muu laite, jolla kiinteistön antenniverkko liitetään kaapelitelevisioverkkoon ja Laajakaista-TV-verkossa kiinteistön talojakamo, johon kiinteistön sisäverkko on päätetty.

Laajakaista-TV (IPTV)

Televisiokanavien ja interaktiivisten viihdepalveluiden jakelu laajakaistaliittymän kautta.

Ohjelmistopohjainen salaus/salauksenpurku

Televisiokanavien ja interaktiivisten viihdepalveluiden jakelu laajakaistaliittymän kautta.

Palvelut

Toimittajan käyttämä tekniikka digitaalisten maksu-TV-palveluiden tai muiden salattujen palveluiden salaukseen ja salauksenpurkuun Laajakaista-TV:ssä (IPTV).

Sisältöpalvelu

Toimittajan tarjoama ohjelmien, kanavien, kanavapakettien ja muiden sisältöpalveluiden jakelu ja tarjolla pito käyttämässään viestintäverkossa. Toimittajan tarjoama sisältöpalvelu, joka voi muodostua esimerkiksi yksittäisestä ohjelmasta, kanavasta, kanavapakettista tai muusta vastaavasta sisältöpalvelusta. Sisältöpalveluita ovat myös ohjelman tekstitys, ohjelman, kanavan tai kanavapaketin salaus ja sen purkaminen TV-kortilla tai ohjelmistopohjaisella salauksenpurulla sekä tietoyhteiskunnan palvelut, jotka eivät muodostu kokonaan tai pääosin signaalien siirtämisestä verkossa. Maksullisen ja/tai salatun sisältöpalvelun hyödyntäminen edellyttää salauksenpurkujärjestelmän (kuten TV-kortin) tilaamista Toimittajalta.

Sopimus

Sopimuksen sisällön määrää toimitussopimus ja sen liitteet, kuten sopimusehdot ja palvelukuvaukset.

Toimitussopimus

Asiakkaan ja Toimittajan välinen sopimus, jossa yksilöidään asiakkaan tilaamat palvelut ja jonka olennainen osa Toimittajan palveluiden yleiset sopimusehdot sekä nämä sopimusehdot ovat.

Sopimusehdot

Toimittajan tarjoamien palveluiden yleiset sopimusehdot sekä nämä erityiset sopimusehdot.

Verkko

Viestintäverkko, jossa Toimittaja kulloinkin tarjoaa palveluita.

1.2. Soveltamisala

Näitä sopimusehtoja sovelletaan, kun asiakas tilaa palvelun sekä asiakkaan vuokraessa Laitteen, ellei muuta ole erikseen sovittu. Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Toimittajan palveluiden yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaalle.

Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

1. Toimitussopimus ja sen liitteet (kuten palvelukuvaukset)
2. Nämä erityiset sopimusehdot
3. Toimittajan palveluiden yleiset sopimusehdot

2. Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy, kun osapuolet allekirjoittavat toimitussopimuksen tai kun Toimittaja on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimus voi syntyä myös, kun asiakas ryhtyy Toimittajan hyväksymällä tavalla käyttämään palvelua tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta – sen mukaan kumpi tapahtuu ensin. Mikäli Toimittaja vaatii asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, sopimuksen syntyminen edellyttää lisäksi, että ennakkomaksu tai vakuus on maksettu tai toimitettu Toimittajalle.

3. Palveluiden toimittaminen, asennus ja käyttö

3.1. Palveluiden toimittaminen

Palvelu voidaan toimittaa muun muassa antamalla asiakkaalle palvelun käyttöön tarvittavat tunnistet. Palveluiden käyttöönotto on mahdollista palvelukohtaisesti sovittun ajan päästä, tai ellei muuta ole sovittu, kohtuulliseksi katsottavan ajan kuluessa toimituksesta. Palveluiden toimittaminen ja käyttö edellyttää, että asiakas on huolehtinut omien laitteidensa ja muiden asiakkaan vastuulle kuuluvien seikkojen asennuksesta ja toimivuudesta.

3.2. Palveluiden asennus, laitteet ja käyttö

Asiakas vastaa palveluiden ja laitteiden asentamisesta ja asennusympäristön kuntoon saattamisesta. Laitteet tulee asentaa toimitussopimuksessa määriteltyyn osoitteeseen. Laitteiden asennuksessa ja käytössä tulee noudattaa käyttöohjeita ja Toimittajan mahdollisesti erikseen antamia ohjeita. Palvelut ja laitteet ovat asia-

kaskohtaisia eikä niitä saa lainata, vuokrata, pantata, välittää tai muutoin luovuttaa kolmannelle tai muutoin käyttää sopimuksen vastaisesti. Kolmannella tarkoitetaan tässä henkilöä, jonka ei katsota asuvan samassa taloudessa kuin asiakas. Asiakkaalla ei ole myöskään oikeutta taltioida, esittää julkisesti, välittää, edelleen lähettää tai käyttää palveluita tai niiden kautta vastaanottamaansa sisältöä muutoin kuin tämän sopimuksen ja tekijänoikeuslain sallimissa rajoissa. Asiakas ei saa käyttää palveluita Toimittajan tai kolmannen osapuolen tekijän- tai muita oikeuksia loukatun.

4. Palveluiden toiminnallisuus ja muutokset

4.1. Yleinen toiminnallisuus

Toimittaja tuottaa palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla ja palveluiden sisältö ja toiminnallisuus määräytyy palvelukohtaisesti. Toimittaja vastaa sopimuksen mukaisesti palveluiden toimivuudesta verkossa asiakkaan Kiinteistön liitännäspisteeseen saakka. Toimittaja korjaa mahdolliset Toimittajan vastuualueeseen kuuluvat häiriöt ja keskeytykset Toimittajan normaalina työaikana niin pian kuin mahdollista. Toimittaja ei ole vastuussa taloyhtiön sisäverkosta eikä huoneiston sisäisestä verkosta liitännäsjohdointiin.

4.2. Palveluiden muutokset

Toimittaja pyrkii kehittämään palveluita ja huolehtimaan niiden mahdollisimman häiriöttömästä toiminnasta. Toimittajalla on oikeus tehdä palveluihin, niiden tekniikkaan, sisältöön ja käyttöön vaikuttavia muutoksia, mukaan lukien oikeus päivittää laitteiden ohjelmistoja verkon kautta. Asiakas sitoutuu olemaan keskeyttämättä päivitystoimenpiteitä. Jos muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tai muita toimenpiteitä asiakkaan toimesta, Toimittaja pyrkii ilmoittamaan muutoksista hyvissä ajoin etukäteen. Jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen teknistä varustusta tulee muutosten johdosta muutoin säätää tai mukauttaa tai jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen tekninen taso ei muutosten jälkeen enää riitä palveluiden käyttämiseen, asiakas vastaa omalla kustannuksellaan laitteisiinsa ja ohjelmistoihinsa tarvittavista muutoksista.

Ohjelmayhtiöt ja muut maksu-TV- tai muiden palveluiden sisällöntuottajat vastaavat tuottamiensa palveluiden sisällöstä. Palvelut ja/tai niiden sisältö saattavat muuttua, keskeytyä tai loppua mm. ohjelmayhtiön toiminnan tai tarjoamien palveluiden lakkaamisen taikka satelliitin tai satelliittisignaalin taajuuden vaihtumisen vuoksi. Toimittaja pidättää tämän vuoksi oikeuden parhaaksi katsomallaan tavalla muuttaa, perustaa ja lopettaa palveluja. Toimittaja pyrkii tiedottamaan asiakkaan tilaamaan palveluun olennaisesti vaikuttavista palvelumuutoksista asiakkaalle etukäteen kirjallisesti tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

5. Laitteet

5.1. Toimittajalta vuokrattu vastaanotin

Jos asiakas on vuokrannut Toimittajalta vastaanottimen, Toimittaja luovuttaa asiakkaan haltuun tarvittavat tarvikkeet ja johdot. Vastaanottimen omistaa Toimittaja. Vastaanottimen hallussapito velvoittaa asiakkaan suorittamaan kulloinkin voimassa olevan laitevuokran sopimuksen mukaisesti. Asiakas huolehtii itse vastaanottimen noudosta ja asennuksesta. Asiakas on tarvittaessa velvollinen ohjeiden mukaisesti suorittamaan mahdolliset verkon välityksellä toimitettavat ohjelma- ja laitepäivitykset. Asiakas vastaa siitä, että vastaanotinta säilytetään ja käytetään huolellisesti, mahdollisten Toimittajan tai laitevalmistajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakas ei saa avata vastaanotinta tai muulla tavoin muuttaa sen asetuksia. Asiakas vastaa vastaanottimen häviämisestä tai rikkoontumisesta. Tällöin asiakas on velvollinen korvaamaan sen kulloinkin voimassa olevan arvon. Kaukosäätimen paristot ja niiden vaihtaminen ovat asiakkaan vastuulla. Vastaanotinta saa huoltaa ainoastaan Toimittaja tai sen valtuuttama huoltoliike. Tarvittava huolto kuuluu vastaanottimen vuokraan, ellei toisin ole erikseen sovittu.

Toimittajalla on teknisistä ja turvallisuussyistä tai muusta painavasta syystä, ja edellyttäen, että uusi vastaanotin mahdollistaa asiakkaan tilaamien palveluiden vastaanoton, oikeus vaatia, että asiakas kustannuksellaan palauttaa Toimittajalta vuokratun vastaanottimen vaihdettavaksi. Jos asiakkaan Toimittajalta vuokraamassa vastaanottimessa ilmenee puutteita tai häiriöitä, taikka vastaanotin rikkoutuu tai häviää, asiakkaan tulee ilmoittaa asiasta Toimittajan asiakaspalveluun viivytyksettä ja Toimittajan pyynnöstä palauttaa vastaanotin. Jos asiakas pystyy osoittamaan, että vastaanottimen rikkoutuminen ei johdu vastaanottimen vääränlaisesta käytöstä tai käsittelystä, asiakkaan huolimattomuudesta, vastaanotinta kohdanneesta tapaturmasta tai muusta asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, Toimittaja vaihtaa viallisen laitteen maksutta.

Toimittaja ei vastaa siitä, että vastaanotin ei toimi tietyn television tai laitekokonaisuuden yhteydessä. Toimittaja ei myöskään ole vastuussa häiriöistä, jotka aiheutuvat asiakkaan muusta laitteesta tai olosuhteesta, jotka ovat Toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa laitetta kolmannelle osapuolelle. Mikäli vastaanotin ulosmitataan, pannaan takavarikkoon taikka myymis- tai hukkaamiskieltoon, tulee asiakkaan heti saattaa viranomaisten tietoon Toimittajan omistusoikeus vastaanottimeen ja kaikin tavoin suojella Toimittajan etua. Mikäli mainitunlainen toimenpide uhkaa tai sellainen on suoritettu, tulee asiakkaan viipymättä ilmoittaa tästä Toimittajalle. Asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle kustannukset, jotka Toimittajalle aiheutuu oikeuksien säilyttämisestä, sekä aiheutuneen vahingon.

5.2. Asiakkaan oma vastaanotin

Mikäli asiakkaan oma vastaanotin ei ole Toimittajan hyväksymä palveluiden vastaanottoon, eikä Toimittaja ole testannut vastaanottimen yhteensopivuutta, ei Toimittaja voi taata asiakkaalle kaikkia sopimuksen mukaisia palveluita tai sitä, ettei palveluiden teknistä häiriöttömyyttä ilmene muun muassa TV-kortin tai vastaanottimen päivityksen yhteydessä. Huolimatta siitä, että asiakkaan oma vastaanotin ei ole Toimittajan

hyväksymä, tehty sopimus sitoo asiakasta.

Asiakas vastaa oman vastaanottimensa soveltuvuudesta palveluiden vastaanottoon Toimittajan verkossa, sekä siitä, että se ei haittaa tai häiritse Toimittajan toimintaa tai verkon muuta liikennettä. Jos laitteet ja ohjelmistot aiheuttavat häiriöitä, on ne välittömästi irrotettava verkosta.

6. TV-palveluiden TV-kortti

6.1. TV-kortin luovutus ja käyttö

Salattujen ohjelmalveluiden vastaanottamiseen tarvitaan maksullinen TV-palveluiden TV-kortti. Solmittuaan sopimuksen Toimittajan kanssa asiakas saa haltuunsa TV-kortin. TV-kortista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu. Kortin omistaa Toimittaja ja asiakkaan tulee sopimuksen päätyttyä kustannuksellaan palauttaa kortti Toimittajalle. Toimittajalla on oikeus vaihtaa tai muuttaa TV-palveluiden TV-korttia esimerkiksi teknisistä syistä. Asiakas vastaa siitä, että TV-palveluiden TV-korttia käsitellään huolellisesti, Toimittajan mahdollisesti antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan viipymättä Toimittajalle kortissa mahdollisesti ilmenevästä viasta ja kortin katoamisesta. Tällöin asiakas voi vaihtaa uuden kortin Toimittajan asiakaspalvelusta. Asiakas vastaa kortin vaurioitumisesta, tuhoutumisesta tai sen häviämisestä. Toimittajalla on oikeus laskuttaa uudesta kortista kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Jos asiakas pystyy osoittamaan, että kortin vaurioituminen, tuhoutuminen tai häviäminen ei johdu sen vääränlaisesta käytöstä tai käsittelystä, asiakkaan huolimattomuudesta, korttia kohdanneesta tapaturmasta tai muusta asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, Toimittaja vaihtaa TV-kortin maksutta.

6.2. TV-kortin siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muuten luovuttaa TV-palveluiden TV-korttia kolmannelle osapuolelle. Mikäli TV-palveluiden TV-kortti ulosmitataan, pannaan takavarikkoon tai myymis- tai hukkaamiskieltoon, tulee asiakkaan heti saattaa viranomaisten tietoon Toimittajan omistusoikeus TV-palveluiden TV-korttiin sekä kaikin tavoin suojella Toimittajan etua. Mikäli mainitunlainen toimenpide uhkaa tai sellainen on suoritettu, tulee asiakkaan viipymättä ilmoittaa tästä Toimittajalle. Asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle kustannukset, jotka Toimittajalle aiheutuu oikeuksiensa säilyttämisestä, sekä aiheutuneen vahingon. Asiakas on velvollinen luovuttamaan TV-kortin Toimittajalle, mikäli asiakas muuttaa toiselle paikkakunnalle, joka ei ole Toimittajan palveluiden piirissä.

7. Hinnat ja maksuehdot

7.1. Palveluiden ja Laitteiden hinnat

Palveluiden ja Laitteiden hinnat päättää Toimittaja. Palvelun ja Laitteen hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan Toimittajan hinnaston mukaan, ellei hinnasta ole erikseen muuta sovittu.

7.2. Laskutusjakso ja -ajankohta

Palveluiden sekä vastaanottimen vuokrauksen minimilaskutusaika on yksi (1) kuukausi. Palveluiden laskutus päättyy aina kalenterikuukauden loppuun. Kuukausikohtaiset palvelumaksut ja mahdolliset käytön määrään perustuvat toistuvaismaksut laskutetaan kuukausittain jälkikäteen. Erikseen tilattavista maksullisista ohjelmapalveluista laskutetaan jälkikäteen kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Kertaluonteiset maksut (kuten avaus-, asennus-, toimitus- ja korjausmaksut) Toimittaja laskuttaa valinnan mukaan joko välittömästi tai kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen syntymisen taikka maksun kohteena olevan toimenpiteen tai tapahtuman suorittamisen jälkeen. Toimittajalla on oikeus laskuttaa asiakasta Laitteesta sopimuksen päättymisen jälkeenkkin aina siihen asti, kunnes Laite on palautettu Toimittajalle. Toimittajan noutaessa Laitteen asiakkaalta sopimuksellisten oikeuksiensa toteuttamiseksi, asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle aiheutuneet kustannukset. Asiakkaan tekemästä voimassa olevan tilauksen muutoksesta (esim. palvelun lisäys tai vähennys), uusintatilauksesta tai maksuhäiriön vuoksi keskeytetyn palvelun uudelleen avaamisesta Toimittajalla on oikeus laskuttaa käsittelymaksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

8. Tilaaminen sähköisen itsepalvelukanavan kautta

8.1. Omahallinta.fi

Toimittaja tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden tilata maksu-TV-palveluita sähköisen itsepalvelukanavan - Omahallinta.fi kautta. Asiakkaan tulee ensin hankkia käyttäjätunnus ja salasana Toimittajan asiakaspalvelusta. Palvelun tunnusta ja salasanaa ei saa luovuttaa eteenpäin. Asiakas vastaa tunnuksella ja salasanalla Omahallinta.fi:n kautta tehdyistä tilauksista. Asiakas on velvollinen välittömästi ilmoittamaan Toimittajalle tunnuksien katoamisesta. Asiakas voi pyytää uuden salasanan unohtuneen tilalle olemalla yhteydessä Toimittajan asiakaspalveluun. Tällöin asiakkaan tulee pyydettäessä todistaa henkilöllisyytensä.

9. Sopimuksen ehtojen muuttaminen

Toimittaja ilmoittaa (kirjeitse, palvelun välityksellä, www-sivuilla tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla) muutoksista asiakkaalle viimeistään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa. Sopimuksen ehtojen muuttamisesta ja niiden perusteista on tarkemmin säädetty Toimittajan yleisissä toimitusehdoissa.

10. Vastuunrajoitus

Toimittaja ei vastaa ohjelmapalveluiden sisällöstä, ohjelma- tai salausmuutoksista, eikä muusta palveluiden kautta tai avulla toimitettavasta tai saatavasta sisällöstä, sisällön saatavuudesta tai muista ominaisuuksista (kuten ohjelmakanavien, muun sisällön tai lähetyssaikojen muutoksista tai lopettamisista) ja, ellei pakottavasta lain säännöksestä muuta johdu, Toimittajalla ei ole velvollisuutta tarkistaa tällaista sisältöä tai sen lainmukaisuutta. Toimittaja ei ole vastuussa asiakkaalle palvelun käytön estymisestä tai palvelussa olevista virheistä tai puutteellisuuksista eikä asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tulevista vioista tai häiriöistä, jotka johtuvat ylivoimaisesta esteestä, asiakkaan toimesta tapahtuvasta palvelun tai Laitteen vääränlaisesta

käytöstä tai kytkemisestä, asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuualueeseen kuuluvasta seikasta, taloverkossa tai huoneiston sisäverkossa olevista vioista tai häiriöistä taikka häiriötä aiheuttavista sähkölaitteista.

11. Sopimuksen päättymisen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoo toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ilmoittamalla siitä Toimittajalle. Sopimus päättyy tällöin irtisanomiskuukauden lopussa, mikäli irtisanominen on tehty viimeistään kuukauden 20. päivä. Jos irtisanominen on tehty kuukauden 20. päivän jälkeen, sopimus päättyy irtisanomista seuraavan kuukauden lopussa.

Määräaikaisesta sopimuksesta ei voi irtisanoo päättymään kesken sopimuskauden, ellei toisin ole sovittu.

Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoo sopimus ennen määräaikaisen sopimuskauden päättymistä, mikäli asiakas muuttaa Toimittajan toimialueelta, taikka asiakas joutuu omaa syyttään työttömäksi, pitkäaikaissairaaksi tai asiakkaan taloudellinen asema muutoin heikkenee vastaavasta syystä olennaisesti. Asiakas on velvollinen asianmukaisesti osoittamaan edellä mainitun syyn olemassaolon. Toimittaja ei tällöin peri takaisin asiakkaan mahdollisesti saamia kestotilausetuja.

Toimittajalla on oikeus irtisanoo kokonaan tai osittain tietyn ohjelmopalvelun osalta sopimus, mikäli Toimittaja lopettaa tietyn ohjelmopalvelun, jonka asiakas on tilannut. Tässä tapauksessa asiakkaan jo suorittama ohjelmopalvelumaksu palautetaan siltä osin kuin maksu kohdistuu irtisanomisen voimaantuloajankohdan jälkeiseen aikaan.

Asiakas on velvollinen palauttamaan Laitteen viimeistään viikon kuluessa sopimuksen päättymisestä Toimittajalle. Laitteen tulee palautettaessa olla sen käyttöikäen nähden normaaliksi katsottavassa kunnossa. Mikäli asiakas ei palauta Laitetta, Toimittaja on oikeutettu perimään asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan Laitteen uushankintahinnan. Mikäli Laite noudetaan Toimittajan toimesta asiakkaalta, on asiakas velvollinen korvaamaan noudosta aiheutuneet kustannukset.

12. Asiakastiedot

12.1. Asiakkaan antamat tiedot

Asiakkaan tulee antaa Toimittajan pyytämät palvelun toimittamista varten tarvittavat tiedot (asiakastiedot). Asiakkaan tulee viivytyksettä kirjallisesti tai muulla Toimittajan hyväksymällä tavalla ilmoittaa asiakastietojensa muutoksista Toimittajan asiakaspalveluun. Asiakkaan ilmoittamia tietoja käytetään myös asiakkaan tunnistamiseen salasanaa vaihdettaessa. Asiakas vastaa virheistä tai viivästyksistä, jotka johtuvat siitä, että asiakkaan antamat tiedot ovat puutteellisia tai vanhentuneita.

12.2. Asiakkaan tietojen rekisteröinti ja käyttö

Toimittaja kerää ja rekisteröi tietoja asiakkaasta omaan asiakasrekisteriin. Toimittajalla on rekisteriseloste ja rekisterinpitäjänä on Toimittaja. Asiakastietojen käsittelyn tarkoitus on asiakassuhteen hoito ja ylläpito, Toimittajan palveluiden laskutus, hallinta, myynti ja markkinointi, asiakaskyselyt sekä asiakasinformaation toimittaminen. Toimittaja voi luovuttaa asiakkaan tietoja kolmannelle henkilötietolain mukaisesti (esim. suoramarkkinointiin ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin).

12.3. Asiakkaan kiello- ja tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus kieltää asiakastietojensa luovuttaminen ja käyttö suoramarkkinointiin, osoitepalveluun ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa Toimittajan asiakasrekisterissä olevat asiakasta itseään koskevat tiedot henkilötietolain mukaisesti. Ohjeet kiello- ja tarkastusoikeuden toteuttamiseksi ovat rekisteriselosteessa.

13. Erimielisyydet

Mahdolliset tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan asiakkaan kotipaikkakunnan alioikeudessa. Asiakkaalla on lisäksi oikeus saattaa asia kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

14. Voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 4.2.2013 alkaen toistaiseksi. Ehtoja noudatetaan myös aiemmin solmituissa Toimittajan ja asiakkaan välisissä toistaiseksi voimassaolevissa sopimuksissa, sekä määräaikaisissa sopimuksissa määräaikaisuuden päätyttyä, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

KAAPELIVERKON LIITTYMISSOPIMUKSEN YLEISET SOPIMUSEHDOT

1. Yleistä

Nämä sopimusehdot ovat osa liittymissopimusta, jolla sopijapuolet — eli sopimuksen kohteena olevan kiinteistön, rakennuksen tai vastaavan kohteen (jäljempänä Kohde) omistaja tai haltija (jäljempänä Liittyjä) ja kaapelilähetystoimintaa harjoittava yhtiö (jäljempänä Yhtiö) — sopivat Kohteen yhden tai useamman jakoverkon tai niiden osan liittämisestä Yhtiön kaapeliverkkoon sekä Yhtiön kaapeliverkon ylläpidosta ja huollosta. Jos liittymissopimuksen ja näiden ehtojen välillä havaitaan ristiriita, sovelletaan ensisijaisesti liittymissopimusta ja sen liitteitä ja sitten näitä ehtoja. Nämä ehdot korvaavat aikaisemmat kaapeli-TV-sopimusehdot.

Jos liittyjä ei ole kiinteistön omistaja, hänen tulee milloin Yhtiö katsoo sen tarpeelliseksi hankkia omistajan kirjallinen suostumus liittymäsopimuksen tekemiseen.

Jakoverkolla tarkoitetaan Kohteen yhteisantenniverkkoa, erillistä rinnakkaisverkkoa tai niiden osaa. Nämä ehdot koskevat ainoastaan kaapeliverkkoon kytkettävää jakoverkkoa, ellei erikseen ole toisin kirjallisesti sovittu.

Yhtiön palveluita tarjotaan vain kaapeliverkkoon liitetyille huoneistoille, ja niitä saavat vastaanottaa vain sopimuksessa mainitut huoneistot. Liittyjällä ei ole oikeutta tämän palvelun edelleen jakamiseen. Liittyjä on velvollinen ilmoittamaan Yhtiölle tiedossaan olevista uusista kaapeliverkkoon liitettävistä huoneistoista tai muista jakelupisteistä. Ilmoittamisvelvollisuuden laiminlyönnistä aiheutuu Liittyjälle velvollisuus suorittaa Yhtiölle uusien liitettyjen huoneistojen maksut takautuvasti.

Yhtiöllä on oikeus käyttää kaapeliverkkoon kytkettyä jakoverkkoa palveluvalikoimaansa kuuluvien palveluiden tarjontaan taajuusalueella 5 – 862 MHz Liittyjän muun toiminnan sitä häiritsemättä.

2. Kaapeliverkon rakentaminen

Yhtiö rakentaa Kohteeseen kaapeliverkon liittymän asentaen syöttökaapelin ja mahdollisen kuituverkkoon tarvittavan kiinteistökohtaisen aktiivisen vastaanottimen. Verkko rakennetaan niin, ettei siitä aiheudu tarpeetonta haittaa Kohteelle. Jakoverkko, tarvittavat talovahvistimet sekä tähtipiste toteutetaan Liittyjän toimesta ja kustannuksella.

Tähtipiste on jakoverkon syöttöpiste, jossa ovat tähtimuotoisen jakoverkon jaottimet, haaroittimet ja vahvistimet. Tähtipiste sijoitetaan yleensä Kohteen telelaitetilaan.

Kaapeliverkon kaapeleiden sijainti sovitaan yhdessä molempien kannalta tarkoituksenmukaisimmalla tavalla.

Liittyjä vastaa maakaapeleille tarvittavista kaivannoista, niiden peittämisestä ja päällysteiden korjaamisesta kohteen tonttialueella ja yhtiön ulkopuolisilla alueilla, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.

3. Kohteen kytkentä

Yhtiö vastaa jakoverkon kytkennästä kaapeliverkkoon. Sopijapuolet sopivat yhdessä arvioidusta kytkentäajasta.

Jos arvioitu kytkentäajankohta muuttuu, tulee Yhtiön ilmoittaa siitä Liittyjälle ja mainita samalla myöhästymisen syy ja arvioitu uusi toimitusaika.

Liittyjä järjestää Yhtiölle korvauksetta esteettömän pääsyn kytkentätöiden edellyttämiin tiloihin ja mahdollisuuksiensa mukaan huoneistoihin.

Liittyjä on velvollinen saattamaan Kohteen jakoverkon sekä muut Liittyjän vastuulla olevat laitteet sopimuksen mukaiseen toimintakuntoon ennen Kohteen kytkentää.

Jos Kohteen kytkeminen viivästyy Liittyjän vastuulla tai Yhtiön vastuun ulkopuolella olevasta syystä, Liittyjän maksuvelvollisuus alkaa joka tapauksessa sovittuna ajan-kohtana.

4. Liittyjän oikeudet ja velvollisuudet

Liittyjä sitoutuu vastaamaan kaapeliverkkoon kytketyn jakoverkkonsa pysymisestä sopimuksen edellyttämässä kunnossa.

Liittyjä huolehtii kustannuksellaan jakoverkon kunnostamisesta, uusimisesta tai uuden rakentamisesta. Liittyjän tulee näissä töissä käyttää Viestintäviraston teleurakoitsijaluetteloon ilmoittautunutta antenniurakoitsijaa.

Kunnostus- ja uusimistöissä on noudatettava viranomaisten määräyksiä, Suomen Standardisoimisliitto SFS ry:n standardeja, valmistajien asennusohjeita ja Yhtiön erityisohjeita.

Liittyjä varaa liittymän toteuttamisen mahdollisesti edellyttämille aktiivilaitteille tilan ja luovuttaa tarvittavan sähkövirran veloituksetta Kohteen sähköverkosta Kohteessa tarvittaville vahvistinkeskuksille.

Liittyjä järjestää korvauksetta Yhtiölle esteettömän pääsyn ylläpidon ja huollon vaa-timiin tiloihin.

Liittyjällä on oikeus siirtää sopimuksen mukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa Koh-teen uudelle omistajalle tai haltijalle edellyttäen, että siirronsaaja kirjallisesti sitoutuu Liittyjän velvoitteisiin ja Yhtiö on saanut selvityksen siirrosta ja saataviensa maksa-misesta. Liittyjä on joka tapauksessa velvollinen ilmoittamaan Yhtiölle kohteen omis-tus- tai muun hallintaoikeuden muutoksesta viimeistään 14 päivää ennen omistus- tai hallintaoikeuden siirtymistä.

Liittyjä vastaa siitä, että jakoverkko tai sen osa sekä huoneistoissa olevat jakoverk-koon liitetyt laitteet tai liitälinjat eivät aiheuta häiriötä kaapeliverkon palveluille tai radio- tai muulle tietoliikenteelle.

Liittyjän tulee viivytyksettä kirjallisesti ilmoittaa Yhtiölle isännöitsijän vaihdoksesta, laskutusosoitteen, omistussuhteen, kiinteistö- tai asiakastietojen sekä huoneistojen lukumäärän muutoksista.

5. Yhtiön oikeudet ja velvollisuudet

Yhtiö huolehtii tämän sopimuksen mukaisesta toiminnastaan ja pyrkii ylläpitämään palvelunsa mahdollisimman hyvätasoisena ja häiriöttömänä. Vian ilmetessä Yhtiö ryhtyy tehokkaisiin toimenpiteisiin verkkonsa korjaamiseksi.

Yhtiö tarjoaa sekä lainsäädännön edellyttämät palvelut että Yhtiön kulloisenkin palveluvalikoiman mukaisia muita palveluita.

Yhtiö vastaa hallitsemansa kaapeliverkon ylläpidosta ja huollosta.

Yhtiöllä on oikeus korvauksetta rakentaa Kohteeseen ja ylläpitää siellä tarpeelliset kaapeliverkon osat. Niitä voidaan tarvittaessa lisätä tai muuttaa, jos kaapeliverkon käyttö, huolto tai laajentaminen niin edellyttää.

Yhtiöllä on oikeus rakentaa kaapeliverkkoa Kohteen kautta muihin kiinteistöihin tai niitä vastaaviin kohteisiin, jos on tarkoituksenmukaista, että viereinen tai muu lähellä oleva kiinteistö tai sitä vastaava kohde liitetään tällä tavalla kaapeli-verkkoon. Yhtiö vastaa tällaisista toimenpiteistä aiheutuvista kustannuksista.

Yhtiö sitoutuu Liittyjän toimeksiannosta etsimään ja korjaamaan kaapeliverkkoon kytketyssä Kohteen jakoverkossa ilmenneet viat. Yhtiöllä on oikeus halutessaan käyttää alihankkijoita. Tähän käytetystä työstä ja vara-osista laskutetaan Liittyjää erikseen. Ilmenneestä tavallista suuremmasta korjaustarpeesta Yhtiö antaa kustannusarvion.

Huoltotyö tehdään Yhtiön säännöllisenä työaikana.

Tähän sopimukseen perustuvat Yhtiön velvoitteet eivät koske huoneistossa sijaitsevia jakoverkkoon liitetyjä laitteita tai liitäntäjohtoja. Niiden edellytetään olevan asianmukaisessa kunnossa. Yhtiö ei vastaa viallisen tai puutteellisen laitteen tai liitäntäjohdon aiheuttamista häiriöistä, siitä mahdollisesti aiheutuvasta käytön estymisestä eikä niistä aiheutuvista korjauskuluista.

Sopimusta purkamatta on Yhtiöllä oikeus ilman korvausvelvollisuutta irtikytkeä kaapeliverkosta viallinen tai puutteellinen jakoverkko tai jakoverkon osa, jos sen viallisuudesta tai puutteellisuudesta aiheutuu merkittävää haittaa jakoverkon toiminnalle tai jakoverkon ulkopuolisen kaapeliverkon toiminnalle taikka radio- tai muulle tietoliikenteelle eikä Liittyjä ole ilmoituksen jälkeenkään ryhtynyt asiassa toimenpiteisiin. Kiireellisessä tapauksessa on Yhtiöllä oikeus irtikytkeä jakoverkko tai sen osa kaapeliverkosta ilman ennalta-annettua ilmoitusta.

Yhtiöllä on oikeus siirtää kolmannelle sopimukseen perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa. Yhtiö ilmoittaa kirjallisesti asiasta Liittyjälle hyvissä ajoin ennen siirtoa.

Yhtiöllä on sopimuksen voimassaolon päättymisestä huolimatta oikeus edelleen ylläpitää korvauksetta Kohteen alueelle sopimuksen voimassaoloaikana sijoitetut kaapeliverkon osat.

6. Omistussuhde

Kohteen jakoverkko ja aktiiviset komponentit, kuten esimerkiksi talokohtaiset jakovahvistimet ovat Liittyjän omaisuutta, ellei sopijapuolten kesken ole kirjallisesti toisin sovittu.

Omistusraja on talokohtaisen jakovahvistimen sisäänmenopisteessä, ellei sopijapuolten kesken ole kirjallisesti toisin sovittu. Kohteessa, jossa ei ole jakovahvistinta (pien-talo), omistusraja on huoneistokohtaisen verkon kytkentärasian, esimerkiksi haaroit-timen tai jaottimen, sisäänmenopisteessä, ellei sopijapuolten kesken ole kirjallisesti toisin sovittu.

Mikäli Yhtiö on luovuttanut palveluun kuuluvan vastaanottimen Liittyjälle tarkoituk-sin, että vastaanottimet luovutetaan edelleen asukkaille liittymän käyttöä varten, ei Liittyjällä tai asukkaalla ole oikeutta siirtää tai muuten luovuttaa vastaanotinta pois huoneistosta. Liittyjällä ei ole kuitenkaan vastuuta asukkaalle edelleen luovutetusta palveluun kuuluvasta vastaanottimesta. Vastaanotin on Yhtiön omaisuutta. Huoneiston omistajanvaihdostilanteissa ja mahdollisissa vuokralaisen vaihdostilan-teissa tässä sopimuskohdassa mainituihin tarkoituksiin luovutettu vastaanotin jää myös aina huoneistoon. Liittyjä tiedottaa asukkaitaan ja osakkaitaan vastaanottimeen kohdistuvista siirto- ja luovutusrajoituksista sekä vastaanottimen huoltojärjestelystä. Tämä toteutetaan seuraavasti:

- kun vastaanotin luovutetaan ensimmäisen kerran huoneiston asukkaalle, asu-kas allekirjoittaa digiboksin vastaanoton kuittauslomakkeen, missä rajoitukset on selvitetty.
- lisäksi, kun vastaanotin luovutetaan ensimmäisen kerran huoneiston asukkaal-le, Liittyjä ilmoittaa tavallisena kirjelähetyksenä lähetettävällä ja Lounean laa-timalla kirjeellä kaikille osakkeenomistajille, että huoneistoihin on luovutettu Yhtiön omistama KTV-palveluun kuuluva vastaanotin liittymän käyttöä varten.
- liittyjällä ei ole muuta tiedotusvelvollisuutta, kuin mitä tässä on sovittu.

Yhtiö ja Liittyjä yhdessä toteavat, että Yhtiö luovuttaa vastaanottimen Liittyjälle ja Liittyjän kautta asukkaille tarkoituksiin mahdollistaa digitaalisten lähetysten vastaan-otto Yhtiön kaapeliverkosta. Vastaanottimen huolto on tässä sopimuskohdassa mai-nitussa tilanteessa asukkaan vastuulla ja kustannuksella, josta Liittyjä tiedottaa edel-lä sovitulla tavalla asukkaitaan ja osakkaitaan. Asukkaan tulee toimittaa vastaanotin huoltoon Yhtiölle tai muuhun Yhtiön osoittamaan paikkaan omalla kustannuksellaan. Vastaanottimessa on Yhtiön erikseen myöntämä takuu.

7. Maksut

7.1. Liittymismaksu

Liittyjä suorittaa Yhtiölle liitettyjen huoneistojen tai muun sovitun maksuperusteen mukaisen liittymismaksun. Maksuperusteen muuttuessa Yhtiöllä on oikeus veloittaa liittymismaksua vastaamaan tapahtunutta muutosta.

Lainsäädännöstä johtuvat kustannusmuutokset, joiden peruste on syntynyt sopi-mukseen johtaneen tarjouksen antamisen tai muussa tapauksessa sopimuksen al-lekirjoittamisen jälkeen ja ennen kytkentäajankohdtaa taikka joita ei ole tarjousta tai vastaavasti sopimusta tehtäessä voitu ottaa huomioon ja jotka ovat sopimuksen käsittämään työhön välittömästi ja olennaisesti vaikuttavia, ja otettava huomioon liittymismaksua lisäävänä tai vähentävänä tekijänä, jos jompikumpi sopijapuoli tekee tästä toiselle vaatimuksen kahden (2) kuukauden kuluessa kyseisen säännöksen tul-tua voimaan.

Liittymismaksun maksuaika on vähintään neljätoista (14) päivää kytkentäajankoh-dasta lukien. Kytkentäajankohdalla tarkoitetaan sitä hetkeä, jolloin sopimuksen mu-

kainen työ on valmis ja Yhtiö on valmis tarjoamaan palveluita Kohteen jakoverkkoon kytketyille huoneistoille.

7.2. Perusmaksu

Liittyjän on säännöllisesti suoritettava liitettujen huoneistojen määrään tai muuhun maksuperusteeseen perustuva perusmaksu kaapeliverkkoon kuulumisesta. Liittyjä on velvollinen maksamaan perusmaksua kytkentäpäivästä lukien. Yhtiöllä on oikeus vuosittain tarkistaa perusmaksua kustannuskehitystään vastaavasti. Maksuperusteen muuttuessa Yhtiöllä on oikeus muuttaa perusmaksua vastaavasti.

Ellei toisin ole kirjallisesti sovittu, perusmaksu suoritetaan vuosittain ennakoon laskua vastaan. Perusmaksun maksuaika on neljätoista (14) päivää laskun päivämäärästä lukien.

7.3. Muut maksuehdot

Huomautukset maksusta on tehtävä eräpäivään mennessä. Laskua koskevilla erimielisyystapauksissa on riidaton osa maksettava viimeistään laskun eräpäivänä.

Viivästyskorkoa peritään korkolain mukaisesti, ellei toisin ole laskuun merkitty tai muulla tavoin kirjallisesti sovittu. Liittyjä on velvollinen maksamaan saatavien käsittely- ja perimismaksut.

Tämän sopimuksen purkua käsittelevissä kohdissa mainittu irtikytkeminen ei lakkautta voimassaolevasta sopimuksesta ilmenevien maksujen suoritusvelvollisuutta. Palvelun uudelleen avaamisesta peritään hinnaston mukainen maksu.

8. Vastuunrajoitukset

Yhtiö vastaa vain sellaisista virheistä, jotka johtuvat Yhtiön tuottamuksellisesta sopimusrikkomuksesta. Yhtiön vastuu välittömistä vahingoista rajoittuu enintään palvelusta perimäänsä maksuun virhettä vastaavalta osalta.

Yhtiö ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä vahinkoja. Välillisinä vahinkoina pidetään muun muassa seuraavia:

- saamatta jäänyt tulo tai voitto
- informaation katoaminen tai viivästyminen sekä
- niistä johtuvat seuraukset ja Liittyjän mahdollisesti kolmannelle maksamat vahingonkorvaukset

Välillisiä vahinkoja ei korvata siinäkään tapauksessa, että Yhtiö olisi ilmoittanut tai vakuuttanut palvelulla olevan tietyn ominaisuuden tai toimivuustason.

Jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este, sopijapuoli vapautuu sopimusehdon noudattamisesta esteen keston ajaksi. Ylivoimaisena esteenä pidetään

- sotaa
- pakko-ottoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen
- tuonti- tai vientikieltoa
- työselkkausta
- luonnonilmiötä, ukonilmaa, myrskyä, tulva
- ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli- tai vastaavaa vahinkoa
- tulvaa tai vesivahinkoa

- sähköverkosta tulevaa ylijännitettä
- energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä
- sellaisesta kolmannelta riippuvaa seikkaa, joka on sopijapuolista riippumaton taikka
- muuta syytä, jota sopijapuoli ei ole tätä sopimusta tehdessään voinut ottaa huomioon eikä voi estää tai voittaa sen vaikutusta.

Esteestä ja sen päättymisestä on mahdollisuuksien mukaan ilmoitettava toiselle sopijapuolelle viipymättä.

9. Sopimuksen muuttaminen

Yhtiöllä on oikeus tehdä näihin sopimusehtoihin muutoksia. Yhtiö ilmoittaa muutoksista Liittyjälle kirjallisesti etukäteen sopivaksi katsomallaan tavalla. Jos Liittyjä ei hyväksy muutoksia ehtoihin, Liittyjällä on oikeus kolmen (3) kuukauden kuluessa olennaisesta muutoksesta tiedon saatuaan kirjallisesti irtisanoa sopimus päättymään irtisanomisajan jälkeen.

10. Sopimuksen voimassaolo ja muut ehdot

Sopimus on voimassa allekirjoittamisesta alkaen toistaiseksi. Irtisanomisaika on yhdeksän (9) kuukautta. Liittyjällä, joka on tehnyt sopimuksen kuluttajana, on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua, jos hänen olosuhteissaan on tapahtunut olennainen muutos esimerkiksi paikkakunnalta poismuuton, sairauden tai työttömyyden vuoksi. Irtisanominen tulee aina tehdä kirjallisesti. Sopimusta ei voida irtisanoa osittain, esimerkiksi yksittäisten huoneistojen osalta. Irtisanomistapauksessa maksettuja maksuja ei palauteta.

Jos Liittyjä irtisanoa sopimuksen ennen kytkentää, päättyy sopimus välittömästi ilman irtisanomisaikaa. Tällöin Liittyjän on kuitenkin suoritettava liittymismaksu, ellei Liittyjällä ole painavaa syytä irtisanomiselle.

Painavaksi syyksi katsotaan sen lisäksi, mitä jäljempänä tämän sopimuksen purkua käsittelevissä kohdissa on mainittu, myös muu niitä vastaava syy.

Kytkenän jo tapahduttua on Liittyjä aina velvollinen suorittamaan liittymismaksun. Jos Liittyjän tämän sopimuksen mukaiset riidattomat maksut viivästyvät kolmekymmentä (30) päivää eräpäivästä eikä maksusuoritus tapahdu kirjallisen maksu-kehotuksen jälkeen kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa, on Yhtiöllä oikeus korvausvelvollisuudetta purkaa sopimus tai irtikytkeä Kohteen jakoverkko tai sen osa kaapeliverkosta.

Jos

- jakoverkon tai jakoverkon osan viallisuudesta tai puutteellisuudesta

taikka

- muusta Liittyjän vastuulla olevasta jakoverkkoon kytketystä tai vaikuttavasta laitteesta tai liitäntäjohdosta tai jakoverkon käyttötavasta

aiheutuu kohtuutonta haittaa tai häiriötä

- Kohteen jakoverkon ulkopuoliselle kaapeliverkolle, Kohteen jakoverkolle tai sen osalle
- Yhtiön laitteelle
- yleiselle tai kolmannen käytössä olevalle radio- tai muulle tietoliikenneverkolle

taikka

- niiden käytölle tai käyttäjille,

on asiaa koskevan kirjallisen ilmoituksensa jälkeen Yhtiöllä oikeus korvausvelvollisuudetta purkaa sopimus tai irtikytkeä Kohteen jakoverkko tai sen osa kaapeliverkosta.

Kiireellisessä tapauksessa on Yhtiöllä oikeus irtikytkeä jakoverkko tai sen osa kaapeliverkosta ilman ennalta annettua ilmoitusta.

Jos

- Kohteen jakoverkon tai sen osan irti kytkeminen kaapeliverkosta on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman tietoliikenteen mahdollistamiseksi
- Yhtiön kaapeliverkon kautta tarjottavaa palvelua ilmeisesti käytetään tämän sopimuksen, lain tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan

tai

- Liittyjä on haettu selvitystilaan, yrityssaneeraukseen tai konkurssiin taikka Liittyjä on todettu maksukyvyttömäksi,

on Yhtiöllä oikeus asiaa koskevan kirjallisen ilmoituksensa jälkeen korvausvelvollisuudetta purkaa sopimus tai irtikytkeä Kohteen jakoverkko tai sen osa kaapeliverkosta.

11. Ehtojen voimassaolo

Nämä yleiset sopimusehdot ovat voimassa 1.11.2013 alkaen ja ovat voimassa toistaiseksi. Nämä sopimusehdot korvaavat kaikki aikaisemmin voimassaolevat ehdot.

12. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Sopimukseen perustuvat erimielisyydet pyritään sopimaan neuvotteluteitse. Erimielisyydet, joita ei saada neuvotteluteitse sovituiksi, voidaan saattaa Liittyjän kotipaikan yleisen alioikeuden ratkaistaviksi.

YLEISET LUOTTOEHDOT KULUTTAJILLE

Lounea rahoitus

1. Sopijapuolet

Luottosopimuksen osapuolet ovat luotonantaja ja luotonsaaja. Luotonsaaja on eritelty sopimuksessa.

2. Luotonantaja

Lounea Palvelut Oy (jatkossa ”Lounea”)
Y-tunnus 2678132-7
Kotipaikka Salo
Käyntiosoite Tehdaskatu 6
Postiosoite 24100 Salo

3. Luoton tiedot

Lounea tarjoaa luotonsaajalle hyödykesidonnaista kertaluottoa. Luoton määrä muodostuu kulloinkin luototettavien hyödykkeiden yhteissummasta sekä mahdollisista toimituskuluista ja on eritelty sopimuksessa. Luottoa ei voi nostaa luotonsaajan käyttöön eikä luotossa ole luottorajaa, joka vapautuisi luotonsaajan käyttöön suoritusten jälkeen. Luottosopimuksen kesto määritellään luottosopimuksessa.

4. Luottokustannukset

Luoton vuotuinen korko, kuukausimaksu ja todellinen vuosikorko on eritelty sopimuksessa. Vuosikoron määräytymisperusteena pidetään 360 vuorokautta. Luotonantajalla on lisäksi oikeus veloittaa luotonsaajan pyynnöstä tehdystä toimenpiteestä, kuten maksusuunnitelman muutoksesta tai eräpäivän siirrosta, 35 EUR suuruinen toimenpidemaksu.

5. Luottosopimuksen muodostaminen

Luottosopimuksen muodostumisen edellytyksenä on sen allekirjoittaminen, sähköinen hyväksyminen tai ensimmäisen erän maksaminen. Luottosopimuksen ehdot hyväksytään sopimukseen sitouduttaessa tai maksamalla ensimmäinen erä. Edellytyksenä lisäksi on, että myyjän ja luotonsaajan välisestä ostotapahtumasta on tullut sitova.

6. Luoton takaisinmaksu

Maksuerän suuruus, erien lukumäärä ja maksuväli on ilmoitettu sopimuksessa. Luotonantajalla on oikeus muuttaa erien lukumäärää tai korottaa maksuerää, mikäli luottohinta nousee luotonsaajan sopimusrikkomuksesta aiheutuvien kulujen johdosta. Luotonsaajalla on oikeus maksaa luotto tai sen osa takaisin ennen luoton erääntymistä.

7. Sopimusrikkomuksen seuraukset

Maksumuistutuksen lähettämisestä veloitetaan perintälain mukainen 5 EUR suuruinen maksu. Maksuvaatimuksen ja perintään siirron osalta noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä. Luotonantajalla on kuluttajansuojalain 7 luvun säännösten mukaisesti oikeus eräännyttää koko luottosaatava maksettavaksi välittömästi, mikäli luotonsaajan maksu on viivästynyt yli kuukauden ja viivästynyt määrä on vähintään kymmenen prosenttia tai, jos siihen sisältyy useampi kuin yksi maksuerä, vähintään viisi prosenttia luottohinnasta taikka käsittää luotonantajan koko jäännös-saatavan, tai luotonsaajan muu sopimusrikkomus on olennainen. Luotonantajalla ei kuitenkaan ole edellä kuvattua eräännyttämisoikeutta, mikäli maksuviivästys johtuu kuluttajan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta hänestä riippumattomasta seikasta, paitsi jos tämä viivästyksen kesto ja muut olosuhteet huomioon ottaen olisi luotonantajalle ilmeisen kohtuutonta.

8. Maksuhäiriötietojen ilmoittaminen

Luotonantajalla on oikeus ilmoittaa ja tallettaa maksuhäiriötieto luottotietorekisteriin, jos maksu on viivästynyt vähintään 60 päivää alkuperäisestä eräpäivästä, jolleivät luotonantaja ja luotonsaaja ole tehneet alkuperäisen eräpäivän jälkeen uutta maksusopimusta. Maksuhäiriöiden ilmoittamisen ja tallettamisen edellytyksenä on lisäksi, että kulutusluottosopimuksessa, jonka velvoitteiden laiminlyöntiä maksuhäiriö koskee, on ollut maininta maksuhäiriötietojen luovuttamisesta luottotietorekisterin pitäjälle ja että luotonantaja on lähettänyt luotonsaajalle vähintään 21 päivää ennen tietojen luovuttamista kirjallisen maksukehotuksen, jossa on muistutettu maksuhäiriötietojen ilmoittamisesta ja merkitsemisestä luottotietorekisteriin sekä maksuhäiriötietojen tallentamista koskevista edellä mainituista edellytyksistä. Velkojan on ilmoitettava luottotietorekisterin pitäjälle sellaisen saatavan suorittamisesta, jonka laiminlyönnistä velkoja on tehnyt ilmoituksen luottotietorekisterin pitäjälle.

9. Luotonsaajalle lain nojalla kuuluvat oikeudet

Kuluttajalla on oikeus saada pyynnöstä ja maksutta lyhennystaulukko milloin tahansa luottosopimuksen kuluessa. Luotonsaajalla, jolla on oikeus pidäytyä maksusta taikka saada hinnanpalautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus myyjältä tai palveluksen suorittajalta tämän sopimusrikkomuksen johdosta, on tämä oikeus myös sitä luotonantajaa kohtaan, joka on rahoittanut kaupan tai palveluksen. Luotonantaja ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan kuluttajalle enempää kuin on tältä saanut maksuina. Jos kauppa muutoin puretaan myyjän ja luotonsaajan välisin sopimuksin, luotonsaaja voi vedota kaupan purkuun myös kaupan rahoittanutta luotonanta-

jaa kohtaan. Luotonsaajalla ei kuitenkaan ole tällaista oikeutta, jos luotonantaja on ajoissa selkeällä tavalla ilmoittanut luotonsaajalle, ettei myyjällä ole oikeutta määrätä sopimuksesta, tai luotonantaja voi muutoin osoittaa kuluttajan tienneen myyjän oikeuksien rajoittamisesta.

10. Peruuttamisoikeus

Luotonsaajalla on oikeus peruuttaa kuluttajaluottosopimus ilmoittamalla siitä luotonantajalle pysyvällä tavalla 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä tai siitä myöhemmästä ajankohdasta, jona luotonsaaja on saanut luottosopimuksen kirjallisesti tai sähköisesti. Luotonsaajan peruuttaessa luottosopimuksen on luotonantajalla oikeus vaatia korvauksena luottokorko ajalta, jonka luotto on ollut luotonsaajan käytettävissä. Luotonsaajan on viivytyksettä ja viimeistään 30 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen lähettämisestä suoritettava luotonantajalle edellä mainitut korvaukset uhalla, että peruuttaminen raukeaa.

11. Luoton enneaikainen maksaminen

Luotonsaajalla on oikeus maksaa kuluttajaluotto tai sen osa ennen luoton eräänymistä. Jos luotonsaaja maksaa luoton tai sen osan enneaikaisesti, on jäljellä olevasta luotonantajan saatavasta vähennettävä se osa luottokustannuksista, joka kohdistuu käyttämättä jäävään luottoaikaan. Luotonantaja saa kuitenkin periä kokonaisuudessaan luottosopimuksessa yksilöidyt, luoton perustamiseen liittyvistä toimista aiheutuneet todelliset kulut.

12. Ilmoitukset ja tiedoksiannot

Tässä sopimuksessa tarkoitetut luotonantajalle tehtävät kirjalliset tiedoksiannot on tehtävä luotonantajan kauppakamerissa olevaan viralliseen osoitteeseen. Luotonsaaja on velvollinen ilmoittamaan luotonantajalle yhteystietojensa muutoksesta. Luotonantajalla on oikeus lähettää tässä sopimuksessa tarkoitetut ja siitä aiheutuvat kirjalliset tiedoksiannot luotonsaajaa sitovasti sopimuksen mukaiseen osoitteeseen tai luotonsaajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen kunnes luotonsaaja on ilmoittanut yhteystietojensa muutoksesta.

13. Sopimuksen muut ehdot

Luotonantajalla on oikeus siirtää luottosopimuksen mukaiset oikeudet kolmannelle osapuolelle ilmoittamalla siitä luotonsaajalle pysyvällä tavalla. Siirron jälkeen siirronsaaja vastaa tästä sopimuksesta aiheutuvista velvoitteista luotonantajana. Luotonsaaja ei ole oikeutettu siirtämään tämän sopimuksen mukaisia oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan kolmannelle. Jos luotonsaaja kotimyynnissä tai etämyynnissä tehdyn sopimuksen perusteella peruuttaa tämän luottosopimuksen kohteena olevan kaupan kuluttajansuojalain mukaisesti, peruuntuu myös tämä luottosopimus automaattisesti. Sitä vastaavasti sopimus peruuntuu automaattisesti, mikäli alkuperäinen kauppa peruuntuu kuluttajansuojalain 6 luvun 12 §:n nojalla (elinkeinonharjoittajan tiedonantovelvollisuuden laiminlyönti).

14. Luottopäätöksen tekeminen ja henkilötietojen käsittely

Luotonantaja voi harkintansa mukaan myöntää luoton 20 vuotta täyttäneelle hakijalle. Luotonantaja käyttää luottopäätöksen tekemisessä tilastollista luottopäätösmallia hyödyntäen luotonsaajalta, väestörekisteristä, Lounea Oyj:n asiakasrekisteristä sekä luottotietoyrityksiltä saamia tietoja. Hakiessaan luotoa, luotonsaaja hyväksyy henkilötietojen tarkistamisen edellä mainituista rekistereistä. Edelleen luotonsaaja hyväksyy henkilötietojensa käytön luottopäätöksen tekemisessä sekä hyväksyy, että luotonantaja tallentaa ja säilyttää henkilötiedot rekisterissään henkilötietolain mukaisesti. Henkilötietoja käytetään asiakassuhteen hoitamiseen sekä tilastollisten analyysien muodostamiseen. Luotonmyöntäjällä on myös oikeus käyttää tietoja asiakasviestinnällisiin tai markkinoinnillisiin tarkoituksiin. Tietoja henkilötietojen käsittelystä sekä henkilötietojen oikaisemista ja poistamisesta rekisteristä voi pyytää kirjallisesti luotonantajalta. Luotonsaajan tunnistamiseksi hyväksytään mobiilivarmenne, pankkien tunnistamispalvelut (Tupas) sekä asiakirjoista Suomen passi, suomalainen ajokortti ja Suomen poliisin myöntämä kuvallinen henkilöllisyystodistus.

15. Oikeussuojakeinot ja valvontaviranomainen

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Kuluttajansuojalain alaisena sopimuksena tämän sopimuksen valvontaviranomaisina toimivat kuluttaja-asiamies sekä Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Luotonsaajalla on oikeus saattaa luottosopimusta koskeva asia vireille Suomessa sijaitsevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa tai käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä luotonantajalla on kotipaikka tai pääasiallinen hallinto. Jos luotonsaajalla ei ole kotipaikkaa Suomessa, käsitellään sopimusriitaisuudet Turun käräjäoikeudessa. Luotonsaajalla on oikeus saattaa sopimukseen liittyvä riitaasia myös kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn, www.kuluttajariita.fi tai Kilpailu- ja kuluttajavirasto Siltasaarenkatu 12 A, Helsinki

LOUNEA PALVELUT OY ASIAKASREKISTERI

Henkilötietolaki (523/99) 10 § Laatimispäivä 2.6.2014.

1. Rekisterinpitäjä

Lounea konserni: Lounea Oy (0139471-8), Lounea Palvelut OY (2678132-7)

Tehdaskatu 6, 24100 Salo

0800 30300, asiakaspalvelu@lounea.fi

2. Rekisteriasioista vastaava henkilö ja/tai yhteyshenkilö

Johanna Heinilä, 029 7070 281, johanna.heinila@lounea.fi

3. Rekisterin nimi

Lounea Palvelut Oy:n yleiset asiakasrekisterit.

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste

Lounea Palveluiden asiakasrekistereihin tallennettuja henkilötietoja käytetään asiakassuhteiden hoitamiseen, yhteydenottojen hoitamiseksi, markkinointitarkoituksiin sekä yrityksen toiminnan suunnittelun ja tilastoinnin tarpeisiin ja muihin vastaaviin käyttötarkoituksiin.

- Asiakaspalvelun mahdollistamiseksi
- Lounean ja asiakkaan välisen asiakassuhteen ylläpitämiseksi ja hoitamiseksi ja siihen liittyvän viestinnän ja markkinoinnin mahdollistamiseksi sekä asiakastapahtumien järjestämiseksi.
- Henkilötietoja käytetään rekisterinpitäjän ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden sekä sen osakkuusyhtiöiden ja yhteistyökumppaneiden luvan- ja kiellonvaraiseen suoramainontaan, etämyyntiin tai muuhun suoramarkkinointiin, mielipide- tai markkinatutkimukseen, tai muihin näihin rinnastettaviin osoitteellisiin lähetyksiin.
- Asiakkaan palveluiden häiriöselvityksen mahdollistamiseksi
- Palvelujen tuottamisen, kehittämisen ja suunnittelun mahdollistamiseksi
- Oikeellisten suunnittelu-, myynti-, toimitus- ja laskutustoimintojen mahdollistamiseksi sekä raportointitarkoituksiin.

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisterin tietosisältö koostuu henkilön perustiedoista sekä työsuhteeseen liittyviä tietoja. Rekisteröidyistä voidaan tallentaa seuraavia tietoja:

- Asiakkaana olevan tai aiemmin asiakkaana olleen henkilön tai yrityksen yhteyshenkilön perustiedot (Nimi, nimihistoria, henkilötunnus, yhteystiedot, asiointikieli, kansalaisuus, arvo tai ammatti, rekisteröidyn tehtäviä ja asemaa elinkeinoelämässä tai julkisessa tehtävässä koskevat tiedot.
- Asiakassuhteeseen liittyvät tiedot kuten: Asiakasnumero, asiakastyyppi, asuinrakennuksen tyyppi, tilatut tuotteet/palvelut Lounea Palvelut Oy:lta, tilaushistoria, laskutus- ja perintätiedot, markkinointitiedot mm. asiakastapahtumatiedot.
- Mahdolliset asiakkaan antamat muut tiedot
- Tiedot suoramarkkinointiluvista ja -kielloista
- Palveluiden estotiedot
- Puheluiden ja tekstiviestien teletunnistetiedot
- Puhelutallenteet asiakaspalvelutilanteissa
- em. tietojen muutostiedot

6. Säännömukaiset tietolähteet

Henkilötietoja kerätään rekisteröidyltä itseltään sekä rekisterinpitäjän järjestelmistä palveluihin rekisteröitymisen ja käytön yhteydessä.

Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää rekisterinpitäjän ja sen kanssa kulloinkin samaan konserniin kuuluvien yhtiöiden rekistereistä, väestötietojärjestelmästä, luottotietorekistereistä, julkisista tai yksityisistä yhteystietorekistereistä, Maanmittauslaitoksen rekistereistä sekä muista vastaavista tietopalveluja tarjoavista julkisista tai yksityisistä rekistereistä ja tietolähteistä, sekä rekisterinpitäjän yhteistyökumppaneilta.

7. Henkilötietojen luovutukset ja siirrot

Henkilötietoja voidaan luovuttaa perusteltuja käyttötarkoituksia varten. Luovuttamisessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön vaatimuksia.

Henkilötietoja ei luovuteta rekisterinpitäjän lukuun toimivien palvelun tuottajien ja yhteistyökumppanien ulkopuolelle muuten, kuin sopimuksen, erillisen suostumuksen ja/tai nimenomaisten säädösten mukaan.

Tietoja voidaan luovuttaa markkinointitarkoituksiin suoramarkkinointia ja segmenttitasolla digitaalisen mainonnan kohdentamista varten, mielipide- ja markkinatutkimuksiin, tietojen päivittämiseen tai muihin vastaaviin selvityksiin yhteistyökumppaneillemme.

Tietoja luovutetaan myös palveluiden toteuttamiseen osallistuville kumppaneille ja alihankkijoille, kuten puhe- ja sähköpostipalveluiden tarjoajille, luottokorttiyhtiöille, data-analyysi- ja yhtiötietojen tarjoamispalveluille. Kerättyjä tietoja voidaan luovuttaa myös tietojen analysointiin ja digitaalisen mainonnan toteuttamiseen osallistuville tahoille.

Voimme luovuttaa käyttäjän tietoja myös toimivaltaisten viranomaisten tai muiden tahojen esittämien vaatimusten edellyttämällä, kulloinkin voimassaolevaan lainsäädäntöön perustuvalla tavalla, taikka palveluiden Käyttöehtojen noudattamisen valvomiseksi ja varmistamiseksi sekä palveluiden turvallisuuden takaamiseksi.

Tietoja voidaan luovuttaa mahdollisen yrityskaupan, fuusion, ulkoistuksen tai liike-toimintakaupan yhteydessä sekä konsernisuhteeseen tai muuhun taloudelliseen yhteensuhteeseen liittyen näiden osapuolille.

Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

8. Rekisterin suojausperiaatteet

Henkilötietoja tallennetaan sekä sähköisiin tietokantoihin että manuaalisesti ylläpidettäviin aineistoihin. Sähköisesti käsiteltävät tietokannat on suojattu palomurein, salasanoin ja muilla tietoturvan toimialalla yleisesti hyväksytyillä teknisillä keinoin. Manuaalisesti ylläpidettävät ja käsiteltävät aineistot sijaitsevat tiloissa, joihin on asiattomilta pääsy estetty ja ne tuhoetaan käytön jälkeen.

Henkilötiedot ovat suojatussa tilassa olevilla laitteilla joihin on pääsy vain ennalta määrätyillä henkilöillä. Henkilötietojen käsittelyyn osallistuvat henkilöt on koulutettu asian mukaisesti. Kumppanien valinnassa on noudatettu huolellisuutta ja henkilötietojen käsittelyperiaatteista on sovittu sopimuksin. Järjestelmän hallintointiin on erikseen määritellyt ja yksilöidyt henkilöt, joiden tehtävien hoitaminen edellyttää rekisterin tallennettujen henkilötietojen käsittelyä. Nämä henkilöt pääsevät järjestelmään henkilökohtaisilla rekisterinpitäjän sisäisen verkon käyttäjätunnuksilla, joiden käytöstä ja ilmaisemisesta jokainen on solminut salassapitositoumuksen. Käyttöoikeuksien myöntämiselle ja poistamiselle on oma prosessi.

9. Rekisteröidyn oikeudet

Oikeus saada pääsy tietoihin

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on talletettu. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein. Rekisteröity voi vaatia tietojen tarkastamista tämän dokumentin kohdan 11. mukaisesti.

Oikeus vaatia tiedon oikaisemista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia virheellisen tiedon korjaamista. Korjauspyyntö tulee tehdä yksilöidysti siten, että rekisterissä oleva virhe voidaan helposti havaita ja korjata oikealla tiedolla. Rekisteröity voi vaatia tietojen oikaisemista tämän dokumentin kohdan 11. mukaisesti.

Oikeus vaatia tiedon poistamista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia tiedon poistamista. Rekisterinpitäjä voi poistaa vain ne tiedot rekisteröidystä, joiden säilytysaika ei perustu voimassa olevaan asiakassuhteeseen tai lainsäädäntöön. Rekisteröity voi vaatia tietojen poistamista tämän dokumentin kohdan 11. mukaisesti.

Oikeus vaatia tiedon käsittelyn rajoittamista

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia tietojen käsittelyn rajoittamista esimerkiksi siinä tilanteessa, jossa rekisteröity odottaa vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

Oikeus vaatia tiedon siirtämiseksi järjestelmästä toiseen

Rekisteröidyllä on oikeus saada koneluettavassa muodossa sellaiset tiedot, jotka re-

kisteröity on itse rekisterinpitäjälle toimittanut.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

10. Tietojen säilytys

Rekisterinpitäjä säilyttää henkilötietoja rekisterissä, kunnes peruste henkilötietojen käsittelylle päättyy. Säilytysajoissa noudatetaan kulloinkin voimassaolevaa lainsäädäntöä.

11. Yhteydenotot

Rekisteriä ja rekisteröidyn oikeuksia koskevat pyynnöt tulee lähettää kohdassa kaksi mainitulle henkilölle. Lounealla on oikeus pyytää tarkennusta esitettyyn pyyntöön ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmistaa ennen toimenpiteisiin ryhtymistä.

TIETOA PALVELUISTA JA KÄYTÄNNÖISTÄ KULUTTAJILLE

1. Tarkoitus

Tässä dokumentissa kerrotaan Palveluntarjoajan käytännöistä ja palveluista kuluttaja-asiakkaille. Ajantasaisimmat tiedot eri palveluista löydät Palvelun tarjoajan verkkosivuilta **www.lounea.fi**.

2. Palveluntarjoaja

Lounea Palvelut Oy (jatkossa "Lounea")

Y-tunnus: 2678132-7

Kotipaikka: Salo

Käyntiosoite: Tehdaskatu 6

Postiosoite: 24100 Salo

3. Digitaalisten sisältöjen toimivuus

Osana Lounean tarjoamaa saattaa olla viestintäpalvelun ja digitaalisten sisältöpalveluiden yhdistelmä, esim. Valokuitu-laajakaista ja suoratoistopalvelu yhdistelmänä

(”bundle”). Eri palveluiden digitaaliset sisällöt toimivat niin teknisen toteutuksen kuin erilaisten sopimusten määrittämässä puitteissa, joihin liittyy rajoituksia sisällön toimivuuteen, esim. Maantieteellinen tai päätelaitteeseen liittyvät rajoitukset. Palvelukohtaisista rajoituksista ajantasaisin tieto on löydettävissä mm. Lounean verkkosivuilta, tuotteen palvelukuvauksesta tai sen erityisehdoista. Lisätietoja on saatavilla myös Lounean Asiakaspalvelusta.

4. Laitekaupan käytännöt

4.1. Lakisääteinen virhevastuu

Myyjä, maahantuoja ja valmistaja vastaavat tavaran virheestä kuluttajansuojalain 5 luvun säännösten perusteella, lisätietoja **www.kkv.fi** . Lounea toimii tämän lainsäädännön mukaisesti.

4.2. Takuukäytännöt ja takuu-aika

Laitteiden takuukäsittelyn hoitavat Lounean Asiakastuki ja Asiakaspalvelu. Laitteiden takuu-aika vaihtelee laitekohtaisesti, ja se on kerrottuna joko tilausvahvistuksessa tai ostokuitissa.

5. Telemarkkinoinnin käytäntö

Lounea voi myynnin keinona käyttää myös telemarkkinointia, joko omia tai ulkoisia resursseja. Tässä toimimme ASML:n yleisten Telemarkkinoinnin käytäntöjen mukaisesti. **Lisätietoja www.asml.fi/pelisaannot.**

6. Tukipalvelut kuluttajille

Kootut yhteystiedot eri kanavista löytyvät osoitteesta:

<https://www.lounea.fi/lounea/yritys/tietoalouneasta/ota-yhteys>.

Soittaminen Lounean asiakastuki- ja palvelunumeroihin on veloituseton.

Tallennamme puhelut laadun varmistamiseksi.

6.1. Asiakaspalvelu kuluttajille

Ei-teknisissä asioissa Lounea palvelee kuluttaja-asiakkaita Oma Lounea portaalissa (<https://omalounea.lounea.fi>), puhelimitse (0800-30 300), sähköpostilla (asiakaspalvelu@lounea.fi) sekä chat-palvelussa verkkosivujen www.lounea.fi kautta. Lisäksi eräillä paikkakunnilla on asiakaspalvelupiste, jossa on tarjolla henkilökohtaista asiakaspalvelua. Aukioloajat ja muuta tietoa palvelupisteistä löydät osoitteesta:

<https://www.lounea.fi/lounea/yritys/tietoalouneasta/palvelupistemme>.

6.2. Asiakastuki kuluttajille

Asiakastuki auttaa kuluttajia teknisissä asioissa, esim. palvelun tarvitsemiin asetuksiin tai palvelun toimivuuteen liittyvissä kysymyksissä. Asiakastuki palvelee

24/7/365 -periaatteella. Ongelmien itseratkaisun tukena toimii myös tukisivusto osoitteessa <https://www.lounea.fi/lounea/yritys/tietoa-louneasta/tuki-ja-ohjeet>. Ajantasainen tieto tiedossa olevista häiriöistä sekä ennalta suunnitelluista huoltokatkoista löydät sivustolta:

<https://www.lounea.fi/lounea/yritys/tietoa-louneasta/hairiot-ja-huoltokatkot>. Häiriöilmoituksen voi tehdä verkossa osoitteessa

<https://www.lounea.fi/lounea/yritys/tietoalouneasta/ota-yhteys> tai soittamalla numeroon **0800-30 304**.

PERUUTUSOIKEUS KOTI- JA ETÄMYYNNISSÄ

Kuluttajansuojalain mukaan kuluttajalla on oikeus peruuttaa *koti- tai etämyyntisopimus ilmoittamalla siitä viimeistään 14 päivän kuluttua peruutusajan alkamisesta. Peruutusaika alkaa sopimuksen tekemisestä tai tilausvahvistuksen tai tavarán vastaanottamisesta (tilauspäivä).

1. Peruuttamisoikeus

Teillä on oikeus peruuttaa koti- tai etämyyntisopimus 14 päivän määräajan kuluessa. Peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua

- palvelusopimuksen tai sähköisesti toimitettavaa digitaalista sisältöä koskevan sopimuksen tekemisestä,
- kauppasopimuksessa tavarán tai viimeisen tavaraerán vastaanottamisesta taikka, jos kyse on tavaroiden säännöllisestä toimittamisesta, ensimmäisen tavaraerán vastaanottamisesta.

Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että lähetätte ilmoituksen peruuttamisoikeuden käyttämisestä meille ennen määräajan päättymistä.

2. Peruuttamisoikeuden käyttäminen

Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi teidän on ilmoitettava meille päätöksestänne peruuttaa sopimus postilla, sähköpostilla tai muulla yksiselitteisellä tavalla yllä mainitun määräajan kuluessa. Voitte käyttää liitteenä olevaa peruuttamislomaketta, mutta sen käyttäminen ei ole pakollista.

Yhteystiedot peruuttamista varten:

Lounea Palvelut Oy
Tehdaskatu 6
24100 SALO

Voitte ilmoittaa peruuttamisesta myös sähköisesti verkkosivullamme www.lounea.fi. Jos käytätte tätä vaihtoehtoa, ilmoitamme teille viipymättä sähköpostilla tai muulla pysyvällä tavalla peruuttamisilmoituksen saapumisesta meille.

3. Peruuttamisen vaikutukset

Jos peruutatte sopimuksen, palautamme teille kaikki teiltä saamamme suoritukset, myös toimituskustannukset, viivytyksettä viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaamme. Emme kuitenkaan palauta lisäkustannuksia, jotka ovat aiheutuneet siitä, että olette valinnut tarjoamastamme edullisimmasta vakio-toimitustavasta poikkeavan toimitustavan. Suoritamme palautuksen sillä maksutavalla, jota olette käyttänyt alkuperäisessä liiketoimessa, ellette ole nimenomaisesti suostunut muuhun, ja joka tapauksessa siten, että teille ei aiheudu suoritusten palauttamisesta kustannuksia.

Voimme pidättäytyä maksujen palautuksesta, kunnes olemme saaneet tavaran takaisin tai kunnes olette osoittanut lähettäneenne tavaran takaisin.

Jos olette vastaanottanut tavaroita sopimuksen yhteydessä:

- Teidän on lähetettävä tavarat takaisin tai luovutettava ne meille tai valtuuttamallemme taholle viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Määräaikaa on noudatettu, jos lähetätte tavarat takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä.
- Teidän on vastattava tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kustannuksista. Kustannukset ovat arviolta enintään noin 30 euroa. Olette vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alentumisesta, joka on seurausta muusta kuin tavaroiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä. Olette vastuussa vain sellaisista tuotteista, joiden poistamiseen ei vaadita asentajaa. Lounea vastaa kiinteästi kytkettyjen laitteiden (esim. kuitupäätelaitte) noudosta. Epäselvissä tapauksissa ota yhteyttä Lounean asiakaspalveluun p. 0800 30306 tai Sastamalassa p. 0800 304 000.

Laitteen palautusosoite: Lounea Palvelut Oy, Tehdaskatu 6, 24100 SALO tai Lounean palvelupisteet:

Tehdaskatu 6, Salo
Viksbergintie 1, Forssa
Laurinkatu 57, Lohja
Marttilankatu 5, Sastamala
Heikintie 4, Somero

Jos olette pyytänyt palvelun suorittamista ennen peruuttamisajan päättymistä ja sopimus koskee muuta kuin digitaalista sisältöä koskevan palvelun suorittamista, teidän on maksettava meille peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä sopimuksen täyttämiseksi tehdystä suorituksesta kohtuullinen korvaus.

***Etämyynti:** sopimus syntyy yhtä tai useampaa etäviestintä käyttämällä etämyyntiä varten luodussa järjestelmässä (etäviestimellä tarkoitetaan internetiä, sähköpostia, tekstiviestiä, puhelinta, televisiota, postimyyntiluetteloa tai muuta välinettä, jota voidaan käyttää sopimuksen tekemiseen ilman, että osapuolet ovat yhtä aikaa läsnä).

Kotimyynti: sopimus, joka tehdään tai jota koskevan tarjouksen kuluttaja tekee muualla kuin palveluntarjoajan toimitiloissa (esim. myymälässä) osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä.

4. Sopimuksen peruuttamislomake

Täyttäkää ja palauttakaa tämä lomake vain siinä tapauksessa, että haluatte peruuttaa sopimuksen. Täyttäkää lomake selvästi ja huolellisesti. Tähdellä (*) merkityt tiedot ovat pakollisia. Palauttakaa peruuttamislomake asianmukaisesti täytettynä alla kohdassa 1 mainittuja yhteystietoja käyttäen. Lähettäjä vastaa lomakkeen perilletulosta.

Peruuttamislomakkeen vastaanottaja

Lounea Palvelut Oy
Tehdaskatu 6
24100 SALO

Peruutettava sopimus

Haluan/haluamme peruuttaa tehdyn sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista tai seuraavan palvelun suorittamista:

Tilauspäivä/Vastaanottopäivä*: _____._____.20____

Henkilötiedot

Nimi/nimet*: _____

Osoite*: _____

Puhelinnumero: _____

Sähköpostiosoite: _____

Lisätiedot

Peruutuksen syy: _____

Muita tietoja: _____

Kuluttajan allekirjoitus/kuluttajien allekirjoitukset

Päiväys*: _____._____.20____

Allekirjoitus: _____

(vain, jos lomake täytetään paperimuodossa)

Seuraa meitä somessa:



Lounea

www.lounea.fi