

Lounea

SOPIMUSEHDOT &
PALVELUKUVAUKSET



SISÄLTÖ

YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE	3
VALOKUITULAAJAKAISTAN PALVELUKUVAUS	20
KUITULIITTYMÄN ERITYISEHDOT	23
LIITE 1 KUITULIITTYMÄN ERITYISEHTOIHIN: TOIMITUSSISÄLTÖ KÄYTTÖNOTOSSA, SISÄVERKOT & OKT-KOhteet	28
LIITE 2 KUITULIITTYMÄN ERITYISEHTOIHIN: KUITULIITTYMÄN LAITTEET OKT-LIITTYMISSÄ, OMISTAJUUS JA VASTUUT	30
TV-PALVELUIDEN JA LAITTEIDEN SOPIMUSEHDOT	32
LOUNEA WIFI PALVELUKUVAUS	38
LOUNEA PLAY PALVELUKUVAUS JA ERITYISEHDOT	42
YLEISET LUOTTOEHDOT KULUTTAJILLE	48
LOUNEAN YLEISET ASIAKASREKISTERIT	50
TIETOA PALVELUISTA JA KÄYTÄNNÖISTÄ KULUTTAJILLE	54
PERUUTUSOIKEUS KOTI- JA ETÄMYYNNISSÄ	55

Lounea Palvelut Oy:n YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE

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 tiivistetyt 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 ala-ikäisten 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 puhelusta (matka- ja lankapuhelimiin), tekstiviesteistä ja datapalveluista peritään sama hinta, jonka maksaisit kotimaassasi, tai pieni lisämaksu, joka on säännelty enimmäismäärä. Sama koskee myös puheluiden ja tekstiviestien vastaanottoa. Säännelty enimmäismäärä on merkitty palvelukohtaisiin sopimusehtoihin.

Matkustaessasi muualla kuin EU- ja ETA-maissa käytä viestintäpalveluita harkiten, koska puhelut ja tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediatekstien osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen palvelun käyttöä ulkomailta välttyäksesi ikäviltä 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 tiedonsiirto-kustannukset voivat nousta korkeiksi, pait-si 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 virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkon huollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista. Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

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

Asiakaspalvelu

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

Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

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

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 harjoittamaan- sa 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-, puhelun-siirto-, paikkannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältö-palvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohdais- 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 säädettyt 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 puhe-
linmyynnissä, 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. Luot-

topäätös 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 ennakoivat 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 ennako- tai vakuusmaksusta korkoa. Teleyrityksellä on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorkeineen 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 esitettävissä. 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 teleyritys sopivat toimitusajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusajana. Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä.

3.2. Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulle 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 saatuudesta toimitusosoitteessa
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

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

3.3. Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

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

3.4. Tunnisteet ja niiden muuttaminen

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

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

Teleyrityksellä 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 sopimus-tiivistelmässä. Teleyritys ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole teleyrityksen tarjoamaa. Asiakkaan oikeudesta pidättäytyä 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 pakotavassa 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, suo-

jakoodi, 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, vaikka hän ei käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Älykorttia ja sen tunnistetta tai laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi lompakossa, laukussa tai laatikossa, ja niiden 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 huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa teleyrityksellä on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Teleyritys voi rajoittaa internetliikennettä, jos se on tarpeen lainsäädännön, tuomioistuinten tai viranomaisen päätöksen noudattamiseksi; verkon ja päätelaitteiden tietoturvan säilyttämiseksi; taikka verkon ruuhkautumisen estämiseksi tai jo toteutuneen ruuhkan lie-

ventämiseksi, jos ruuhkautuminen on poikkeuksellista tai väli aikaista.

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, toimitanut 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 hen-

kilö 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 puhelinumeroon 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 muokaus-toimenpiteistä kerrotaan palvelukoh-taisissa ehdoissa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäver-kossa soitettavista hätäpuheluista, soitta-jan sijainnin paikantamisesta ja hätäteksti- viesteistä säädetään laissa ja Liikenne- ja vies-tintäviraston määräyksessä. Matkapu- helinverkossa toimiva teleyritys huolehtii osaltaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että tämä saa soittaessaan tai läh-etäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen hätänumeroon 112. Tekstiviestin lähettäminen ei ole matkapuhelimen osal-ta mahdollista ilman SIM-korttia. Hätäteksti- viestin luotettavuus ja nopeus eivät ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelen. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden (esimer- kiksi VoIPpalvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisi- sa erityisehdoissa.

Teleyritys saa estää viestintäpalvelua kos- kevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkykaup- paan kuuluvassa päätelaitteessa.

4.5. Viestintäverkon tietoturva

Teleyritys vastaa viestintäverkkonsa tie- toturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapal- veluista. Teleyritys ei vastaa julkisessa in-

ternetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista teleyrityksestä riippu- mattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.


Teleyritys voi ryhtyä toimiin tietoturvasta huolehtimiseksi, jos toimet ovat välttämät- tömiä, kuten viestintäverkkojen tai pal- velujen tietoturvalle haittaa aiheuttavien häiriöiden estämiseksi. Toimista sääde- tään tarkemmin laissa. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vas- taanottamisen estäminen tai tietoturvaa vaa-rantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Teleyritys mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta.

Teleyritys tiedottaa tietoturvauhista, kei- noista suojautua niitä vastaan, toimen- piteistä ja niiden vaikutuksista verkkosi- vuullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

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

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

Suomen ja Venäjän raja-alueella Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkon- valintaa käyttävä päätelaite hakee sen vies- tintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista oman teleyrityk- sen verkko välttääkseen puhelon tai datayh- teyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon ja kotimaan hinnoittelua korkeam- man verkkovierailuhinnan. Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytös- tä raja-alueilla. Asiakas vastaa raja-alueilla ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta te- leyrityksen 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 voimassaolotajaksi 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 vikatapausten korjaamisesta työntekijöiden 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 viivästykseen perustuvan vakio- ja vahingonkorvauksen vakuudeksi.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on sähköisen viestinnän palveluista säädetyn lain mukaisesti oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakio- ja vahingonkorvaukseen, jos teleyritys tai viivästykseen käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästykseen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksiensa 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 puutteellisuuksista johtuva viivästys.

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



5.2. Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvyitys

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. Kohtuuttomuus-arvioinnissa 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 vakiohyvyitys

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 vakiohyvyitys, 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 täyttämiseksi. 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 uhattessa 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 pidettyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

5.4. Viivästy- 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 kohtuullisissa ajas-

sa 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 poikkeuksellista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäännös tai viranomaismääräys tai -päätos, 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 täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomaismääräys tai -päätos.

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 tietotur-

van vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien kunnossapito ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Teleyritys tekee keskeytyksen asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun toimituksessa, jos keskeytys kestää enintään 24 tuntia kalenterikuukaudessa.

6. Palvelujen käytön rajoittaminen tai sulkeminen

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

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


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

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

Lisäksi teleyrityksellä on oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen viestintäpalvelun tai muun palvelun 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 kuluessamaksukehoituksen 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 pakot-tavassa 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 pidättyä maksusta tai saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on sähköisen viestinnän palveluista annetun lain nojalla tämä oikeus myös sitä teleyritystä kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulutushyödykkeen. Teleyritys ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

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

7.2. Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

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



määrästä riippumaton maksu irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

7.3. Laskutus

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

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, teleyrityksellä on oikeus eräännyttää myös muut suoritettua palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos teleyritys käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa sopimus asiakkaasta johtuvasta syystä, teleyrityksellä on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus teleyritykselle määräaikaisen sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista sekä hyvitys asiakkaalle määräaikaisuuden perusteella myönneistä alennuksista ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrältään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja. Teleyritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta teleyritys 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, teleyrityksellä on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

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

8. Asiakastietojen käsitteleminen

8.1. Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen

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

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

Teleyritys voi käsitellä välitystietoja lain mukaisin edellytyksin muun muassa viestinnän välittämiseksi, sovittujen palvelujen toteuttamiseksi ja tietoturvasta huolehtimiseksi, laskutusta ja viestintäpalvelun teknistä kehittämistä varten, tilastollisiin analyyseihin sekä suostumuksen perusteella teleyrityksen omien palveluiden markkinoinniseksi. 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 numeron-sa että sen numeron välittymisen, johon puhelut on siirretty, puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas ja käyttäjä voivat estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen. Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä, multimediaviestissä 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 taudella,
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä,

- teknisistä järjestelmämuutoksista,
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta,
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloista tai niihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

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

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

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

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

Asiakkaan irtisanomisoikeus, ks. kohta 12.

10.2. Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Teleyrityksellä on oikeus lopettaa määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai

sellaisesta pätevästä syystä, jota teleyritys ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuskentekohetkellä, ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi teleyritykselle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakkaalla on tällöin oikeus päättää sopimus heti kohdan 12 mukaisesti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen.

11. Sopimuksen päättymisen

11.1. Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Teleyritys lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

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

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon 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 kohtuutonta. Teleyrityksellä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

11.2. Purkaminen

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

Teleyritys saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä vähintään kuukauden ja liittymän sulkeamisen 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 kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut teleyritykseltä laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa 11.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

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

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena asiakkaan ennakkoon maksamat mak-sut 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 muutostilanteissa

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 matkaviestinliittymänumeroon taikka yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille. Teleyrityksen postitse lähetämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse, matka-viestinliittymänumeroon 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 matkaviestinliittymänumeroon. 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 irtisanoa 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 asuin-paikka taikka jonka tuomiopiirissä teleyrityksellä on kotipaikka tai missä teleyrityksen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaareissa. 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 (<https://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 28.1.2016 voimaan tulleet yleiset sopimusehdot kuluttajille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa teleyritykseltä maksutta.

1. Yleiskuvas

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 laajakaispalvelu

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 vaikutuspiirin ulkopuolella olevien asioiden takia.

Esimerkiksi:

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

Kaikki Valokuitupalvelut on tarkoitettu vain yhden kotitalouden käyttöön, eikä niiden jatkaminen 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. Liikenneajoitukset

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

turvallisen internetyhteyden asiakkailleen.

Kulloisetkin liikenneajoitukset ovat listattuna verkkosivuilla

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

2. Palvelukomponentit

2.1. Päätelaitte

Valokuituliittymän mukana toimitetaan yleensä palveluntarjoajan valitsema päätelaitte. 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 määräajaksi. Osoitteet ovat IPv4-protokollan mukaisia.

Erikseen tilaamalla asiakas saa veloitusetta 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. Kytkenä

Valokuituyhteys kytketään valokuituverkon kautta kiinteistöön ja edelleen kiinteistön sisäverkon kautta huoneistoon. Huoneistoon kytketyksissä voidaan vaihtoehtoisesti käyttää sisäverkon sijasta myös erillisverkkoa.



3.1.1. Kytkennän edellytykset

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

3.2. Palvelun Käyttö

Palvelun turvallinen käyttö edellyttää tietoturvan suojaustoimenpiteitä, esim. virustor-

junta- ja palomuuriohjelman käyttöä. Myös palvelussa käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta ja päivityksistä tulee pitää huolta.

Palveluntarjoaja voi toimittaa liittymän mukana kuitupäätelaitteen. Päätelaite 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 nimellisopeudessa tapahdu suuria muutoksia. Laajakaistapalveluiden nopeusvaihtelut ovat maksimissaan:

Nopeus	Lataus min - max (Mbit/s)	Lähetys min - max (Mbit/s)
10000M/10000M	6000 - 10000	6000 - 10000
3000M/3000M	1800 - 3000	1800 - 3000
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 Speedtestsovellusta, 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 mittaupalvelinta 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

Tilaajan tiloissa tapahtuva asennus- ja huolto-toiminta suoritetaan palvelutasomääritysten mukaisesti. Asennuksen normaali palveluaika on arkisin klo. 8 - 16. Muina aikoina noudatetaan palveluntarjoajan ylityökäytäntöjä.

Tilaajan on järjestettävä palveluntarjoajan henkilöstölle vapaa ja esteetön pääsy työkohteisiin tehtävän vaatimassa laajuudessa. Huotokäynnit sisältyvät palveluun siltä osin kun ne koskevat palveluun kuuluvia komponentteja. Huotokäynnit, joissa häiriön aiheuttajan todetaan sijaitsevan palvelun ulkopuolissa 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 osoiteavaruudesta.

Yksityinen osoite Operaattorin palvelukohtaisen sisäisen osoiteavaruuden 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 muita ehtoja, esim. 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 liittämällä 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 (kuluttajaa), joka tekee sopimuksen Yhtiön kanssa Kohteen liittämistä Yhtiön kuituverkkoon.

2. Sopimuksen kohde ja kuituverkon palvelut

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

Yhtiö voi tarjota kuituverkon kautta sekä itse tuottamia että kolmansien osapuolten palveluja kulloinkin voimassa olevan valikoimansa mukaisesti. Palvelujen tilaamisesta sovitetaan 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 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. Maksut ja laskutus

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.

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

liittämisaikankohdtaa taikka joita ei ole tarjouta tai vastaavasti sopimusta tehtäessä voitu ottaa huomioon ja jotka ovat sopimuksen käsittämään työhön välittömästi ja olennaisesti vaikuttavia, otetaan huomioon maksuja lisäävänä tai vähentävänä tekijänä.

Yhtiöllä on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimusta tehtäessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus tai maksukyvyyttömyys, jota tyypillisesti ennakoi luottohäiriömerkintä tai epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa liittyjällä on erääntyneitä maksuja Yhtiölle tai jossa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää asianmukaisesti.

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

Yhtiö lähettää laskun Liittyjän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta Yhtiöllä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksu-kehotuksesta hinnaston mukainen maksu-kehotusmaksu. Lisäksi Yhtiöllä on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos Liittyjä ei ole maksanut erääntyneitä maksuja maksu-kehotuksesta huolimatta, Yhtiöllä on oikeus eräännyttää myös muut jo suoritetusta työstä laskutettavat, vielä erääntymät-

tömät saatavat heti maksettaviksi. Yhtiö voi myöntää Liittyjän perustellusta pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta Yhtiö voi periä maksun.

4. Muut ehdot

4.1. Kuituverkkoon liittäminen

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

Osapuolten niin sopiessa, Yhtiö voi asentaa kohteen liityntäkaapelin Liittyjän omistamaa tai hallitsemaa putkireittiä käyttäen. Edellytyksenä on, että putkireitti sopii teknisesti tähän tarkoitukseen ja että Liittyjä pystyy osoittamaan putkireitin sijainnin. Mikäli putkireitin alku- ja/tai loppupisteet eivät ole Liittyjän tiedossa ja Yhtiön urakoitsija joutuu käyttämään ylimääräistä aikaa sen etsimiseen, Liittyjä sitoutuu korvaamaan Yhtiölle tästä koituneet ylimääräiset kustannukset toteutuman mukaisesti.

Kuituverkon liityntä pyritään rakentamaan niin, ettei siitä aiheudu tarpeetonta haittaa Kohteelle. Kuituverkon liitynnän rakentaminen ja liittäminen edellyttävät kaikissa tapauksissa, että rakentamiselle ja liittämislle 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.

Kohteen liittämässä 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.

Jos Yhtiön tai Liittyjän tietoon tulee ennen liittämistä kolmanteen tahoon liittyvä seikka, joka estää liittämisen sovittuna ajankohtana, tästä on ilmoitettava viipymättä toiselle sopijapuolelle liittämisaikakohdan 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 liittämisen, 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.

4.2. Liittyjän oikeudet ja velvollisuudet

Liittyjä on velvollinen antamaan Yhtiölle oikeat, riittävät ja ajantasaiset tiedot liittymän toimittamista varten sekä muutoinkin myötävaikuttamaan liittymän 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 liittymälle, 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 korvausvelvollinen niihin korjaustoimenpiteisiin, jotka Yhtiö tekee tilanteen palauttamiseksi ennalleen. Yhtiölle ei synny hyvitys tai korvausvelvollisuutta, 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 pätevoitynyttä toimijaa. Yhtiö voi tarjota palveluitaan edellä mainittujen töiden suorittamiseksi Yhtiön hinnaston mukaisesti.

Mikäli Yhtiö ei pysty, muista kuin Liittyjän toiminnasta johtuvista syistä, tekemään rakennuspäätöstä tai kytkemään Kohdetta Yhtiön Kuituverkkoon luvussa 4.3. määriteltyjen takarajojen puitteissa, Liittyjällä on oikeus yksipuolisesti purkaa liittymäsopimus korvauksetta. Tämä purkaa samalla mahdolliset muut tähän liityntään pohjautuvat palvelusopimukset.

4.3. 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 liitynnän toimitamisen kannalta tarpeelliset tai yleisiä tietoliikenneyhteyksiä palvelevat kuituverkon osat. Niitä voidaan tarvittaessa lisätä tai muuttaa, jos kuituverkon käyttö, huolto tai laajentaminen tätä edellyttää. Liittyjä varaa liitynnän toteuttamisen mahdollisesti edellyttämille aktiivilaitteille tilan ja luovuttaa tarvittavan sähkövirran veloittamatta 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 liittyvien vähittäismäärä ei ylitä. Jos Yhtiö purkaa sopimuksen edellä mainituista syistä, Yhtiöllä ei ole korvausvelvollisuutta.

Yhtiö on velvollinen tekemään alueen rakentamispäätöksen viimeistään 12 kk sisällä sopimuksen solmimisesta. Yhtiö on velvollinen kytkemään Kohteen Yhtiön Kuituverkkoon viimeistään rakentamispäätöstä seuraavan kalenterivuoden loppuun mennessä.

Rakenteilla olevan tai valmiiksi rakennetun verkon alueelle solmitun liittymäsopimuksen osalta Yhtiö on velvollinen kytkemään Kohteen Yhtiön Kuituverkkoon viimeistään 10 kk sisällä liittymäsopimuksen allekirjoituksesta.

Mikäli Liittyjä purkaa sopimuksen ennen Kohteen aluetta koskevaa rakentamispäätöstä, Yhtiö on oikeutettu veloittamaan Liittyjältä 190 e purkukorvauksen. Jos sopimuksen purkaminen tehdään Kohteen aluetta koskevan

rakentamispäätöksen jälkeen, Yhtiö on oikeutettu veloittamaan Liittyjältä 590 e purkukorvauksen.

Mikäli myyntialuetta jo rakennetaan tai se on valmiiksi rakennettu liittymäsopimuksen allekirjoittamisen hetkellä, Yhtiö on oikeutettu veloittamaan Liittyjältä 350 e purkukorvauksen.

4.4. Vastuunrajoitukset

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

Yhtiö ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä vahinkoja. Välillisiin vahinkoihin pidetään muun muassa saamatta jäänyttä tuloa tai voittoa taikka informaation katoamista tai viivästyksiä niistä johtuvat seuraukset ja Liittyjän mahdollisesti kolmannelle maksamat vahingonkorvaukset mukaan lukien. Vahingonkorvausvastuun enimmäismäärä on Liittyjän Yhtiölle tästä sopimuksesta maksama summa.

4.5 Ylivoimainen este

Yhtiö ei vastaa sopimus- tai korvausvelvoitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Yhtiö ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä tai sopimusta toteutettaessa ja joka on Yhtiöstä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeus-tila, työselkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäädännös tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laitetai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästynee ylivoimaisen esteen vuoksi, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Liittyjä ei vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämisen estä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita

ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös.

4.6 Henkilötietojen käsittely

Yhtiö voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin henkilötietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Liittyjällä on oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä suoramarkkinointiin, osoitepalveluun, markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin sekä muihin Yhtiön oikeutetun edun mukaisiin käsittelytarkoituksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää Liittyjän antamaa etukäteistä suostumusta.

4.7 Sopimuksen ja saatavien siirtäminen

Liittyjällä ei ole lähtökohtaisesti oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Yhtiön kirjallista etukäteistä suostumusta. Kuitenkin tilanteissa, joissa Liittyjä myy tai muuten Kohteen omistusoikeus siirtyy uudelle omistajalle, tämä sopimus siirtyy Kohteen mukana uudelle omistajalle. Yhtiöllä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Yhtiö tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta Liittyjälle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

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

5. KOHTEN KAIVU JA ASENTAMINEN

5.1. 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 asfaltointin 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, peräkärkyt, puupinot, pihakalusteet).

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

5.2. 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.

5.3. 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 työvaraa kuitupäätteen sijoituskohtaan vähintään 5 metriä.

5.4 Kuituverkon pysyttäminen Kohteessa

Selvyden vuoksi todetaan, että Yhtiöllä ei ole missään tilanteessa velvollisuutta purkaa Kuituverkkoa tai sen osia pois Kohteesta.

5.5 Erimielisyydet

Liittyjällä on oikeus nostaa kanne teleyritystä vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Liittyjällä on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä Yhtiöllä on kotipaikka tai missä Yhtiön hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaarensa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudes-

sa. Liittyjällä on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös käsiteltäväksi kuluttajariitalautakuntaan, jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia (www.kulut-tajariita.fi). Ennen asian saattamista kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi Liittyjän tulee ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan (<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>).

6. Ehtojen voimassaolo

Nämä erityisehdot ovat voimassa 25.6.2025 alkaen ja ovat voimassa toistaiseksi. Yhtiöllä on oikeus muuttaa näitä sopimusehtoja liittymän toimituksen teknisten yksityiskoh-

tien osalta siten, että sopimuksen päätarkoituksena ja liittymän varsinaisen toimituksen ei muutu sovitusta. Yhtiöllä on lisäksi oikeus muuttaa sovittuja maksuja, mikäli muutoksia johtuu lainsäädännön muutoksesta (kuten esimerkiksi verot ja veronluonteiset maksut) tai viranomaisen tulkinnasta tai päätöksestä. Tällöin hinnanmuutos tulee voimaan, muutoksen perusteen tullessa voimaan ilman eri ilmoitusta.

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

LIITE 1 KUITULIITTYMÄN ERITYISEHTOIHIN: TOIMITUSSISÄLTÖ KÄYTTÖNOTOSSA, SISÄVERKOT & OKT-KOHEET

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.

2. Tuetut sisäverkot

Tässä dokumentissa termi sisäverkko tarkoittaa asiakkaan hallitseman kiinteistön sisäisiä televerkkoja: TV-sisäverkko ("antenniverkko"), mahdollinen erilliseen kaapelointiin perustuva tietoliikenneverkko (esim. CAT-kaapelointi) sekä langaton tietoliikennesisäverkko (WLAN, WiFi), siltä

osin kun tämä verkko luodaan kuituliittymän mukana toimitettavilla, Lounean myymillä reitittimillä.

3. Toimenpiteet ja asiakas-laitetuki eru sisäverkoissa

Toimenpiteet voidaan tehdä yhdellä tai useammalla käynnillä, Lounean valinnan mukaan. 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 mahdollinen uusintakäynti laskutettavaa lisätyötä.

3.1. TV-sisäverkko

TV-sisäverkkoon tehdään toimenpiteitä vain jos asiakas on tilannut Lounean kaapeli-TV palvelun. Toimenpiteet voivat jakautua useammalle käynnille.

- 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 käynnön: Mah-

dollinen kiinteistön oman antennin ja sen vahvistimen syöttö kiinteistön TVsisä-verkkoon katkaistaan, ja kuitupäättteen KTV-lähtö kytketään asianmukaisella kaapeloinnilla TV-sisäverkkoon.

- Perustoimitus sisältää minimissään:
 - DVB-C signaalin syöttökaapelin sekä sen vetämisen ja kytkemisen signaalihaaroitinlelle.
 - 1 kpl signaalihaaroitinle
 - Tarvittaessa aktiivisessa käytössä olevien antennirasioiden muokkaamisen, sisältäen rasiakalusteet.
- Mahdollinen uusien TV-sisärasioiden liisääminen ja verkon laajentaminen on laskutettavaa lisätöytä.
- Asentaja varmistuu käännetyin TV-signaalin laadusta mittaamalla sen tarvittavista TV-sisärasioista ja/tai asiakkaan käyttämistä TV-liitäntäohdoista kiinteistössä.
- Asentaja virittää minimissään yhden päätelaitteiden (televisio tai digiboksi) 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 asiakkaan preferoimalla kanavalla.
- Asentaja auttaa myös mahdollisen ulkoisen Lounealta hankitun TV-kortin lukijan (CA-moduuli, CI+ lukija) kytkemisessä televisioon sekä välittää tarvittaessa Lounean asiakaspalveluun sen Chip ID:n HD-linkitystä varten.

3.2. Kaapeloitu tietoliikennesisäverkkö

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

- Asentaja selvittää asiakkaan sisäverkon rakenteen ja suunnittelee soveltuvan syöttöpisteen.
- Asentaja opastaa asiakkaalle tai edus-

tajalle toimenpiteet jotka hänen pitää tehdä kun Lounealta tulee viesti että kuituyhteys on valmis ja voidaan ottaa käyttöön.

- Oletuksena tuetaan kiinteistössä jo aiemmin olevia sisäverkon rasioita, uusien rasioiden/kytkentäpisteiden toteuttaminen ja verkon laajentaminen laskutetaan erikseen.
- Sisäverkon kaapeloinnin tyyppi ja laatu voi 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 käyttöposteitä ja/tai niihin halutaan palomuuruusuojaus (suositeltavaa), tarvitaan erillinen kytkin tai palomuuri/reititin. Nämä laitteet eivät kuulu perustoimitukseen ja ne laskutetaan erikseen. Liittämistyö ei kuulu perustoimitukseen.

3.2.1. Kolmannen osapuolen kiinteästi kytkettävät laitteet

Tähän kategoriaan kuuluvat asiakkaan joltakin kolmannelta osapuolelta hankitut, ethernetkaapelilla internettiin kytkettävät laitteet, esim. Murtohälytyksen, kodin automaation tai älyvalaistuksen pääte (Gateway) kuten Verisure tai Philips Hue, tai erillinen palomuuri.

Perustoimituksessa näiden laitteiden kytkeminen Lounean kuituliittymän internet-yhteyteen jää asiakkaan tai edustajan vastuulle. Asentaja opastaa kuitenkin käynnillään mitä tulee tehdä kun Lounealta tulee viesti liittymän käyttövalmiudesta.

3.3. Langaton tietoliikennesisäverkkö

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

- Asiakkaan aiempi langaton sisäverkkö joka jää käyttöön: Lounean tuki rajoittuu

opastamiseen, miten uusi internet-yhteys liitetään asiakkaan vanhaan langattomaan reitittimeen. Itse kytkentä jää asiakkaan tehtäväksi kun Lounealta tulee viesti liittymän käyttövalmiudesta. Uusien langattomien asiakaslaitteiden liittäminen tällaiseen vanhaan langattomaan verkkoon ei kuulu perustoimitukseen.

- Lounean kuituliittymän yhteydessä myymät langattomat reitittimet: Lounean tuki rajoittuu reitittimien toimittamiseen asiakkaalle asentajakäynnin yhteydessä sekä käyttöönoton opastamiseen. Tarjolla on myös asiakkaan sähköistä tukimateriaalia (esim. [lounea.fi/kayttoonotto](https://www.lounea.fi/kayttoonotto)) sekä Lounean Asiakastuen neuvontapalvelu.

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. 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.

LIITE 2 KUITULIITTYMÄN ERITYISEHTOIHIN: KUITULIITTYMÄN LAITTEET OKT-LIITTYMISSÄ, OMISTAJUUS JA VASTUUT

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-toiminteita, asiakkaan tulee käyttää tarvittaessa erillistä WLAN-reitintä.
- 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 käyttöönotton 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. Laitteet jäävät käyttäjän omaan ylläpitoon ja sen mahdolliset takuut ja huollot hoituvat laitteen myyneen tahon käytäntöjen mukaisesti.

1.2. Vastuut ja velvollisuudet: Aslakkaan 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 miltiltä tahansa ulkoiselta seikalta joka voi vaurioittaa laitetta.

Jos asiakkaan tai asukkaan hallussa oleva Lounean omistama laite ei toimi ominai-

suksiensa mukaisesti, tästä on ilmoitettava Lounean Asiakastukeen, jossa käynnistetään vian selvittely. Jos laitteessa on käytäjästä 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 laite-ehtoihin

Lounea pidättää oikeuden muuttaa näitä laite-ehtoja yksipuolisesti. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantuloa 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 vuokratessa 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 tunnisteet. 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 asiakas-kohtaisia 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 loukaten.

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 liitännäsjohdoineen.

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 turvallisuus-syistä 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 omis-

tusoikeus 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 oikeuksiensa 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 Toimittajavoitaa 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 ohjelmalveluista 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 syntyminen taikka maksun kohteena olevan toimenpiteen tai tapahtuman suorittamisen jälkeen. Toimittajalla on oikeus laskuttaa asiakasta Laitteesta sopimuksen päättymisen jälkeenkin aina siihen asti, kunnes Laitte on palautettu Toimittajalle. Toimittajan noutaessa Laitteen asiakkaalta sopimussellisten 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 käsitteilymaksu 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 pyydettyään todistaa henkilöllisyytensä.

9. Sopimuksen ehtojen muuttaminen

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

10. Vastuunrajoitus

Toimittaja ei vastaa ohjelmalveluiden sisällöstä, ohjelma- tai salausmuutoksista, eikä muusta palveluiden kautta tai avulla toimitettavasta tai saatavasta sisällöstä, sisällön saatavuudesta tai muista ominaisuuksista (kuten ohjelmakanavien, muun sisällön tai lähetysoikojen 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 vastuulueeseen 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 irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ilmoittamalla siitä Toimittajalle. Sopimus päättyy tällöin irtisanomiskuukauden loppussa, mikäli irtisanominen on tehty vii-

meistään kuukauden 20. päivä. Jos irtisanominen on tehty kuukauden 20. päivän jälkeen, sopimus päättyy irtisanomista seuraavan kuukauden lopussa. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden, ellei toisin ole sovittu. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa 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 irtisanoa 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 käyttöikään 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 en 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 kieltö- 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 kieltö- ja tarkastusoikeuden toteuttamiseksi ovat rekisteriselosteessa.

13. Eri mielisyydet

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

14. Voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 8.2.2023 alkaen toistaiseksi. Ehtoja noudatetaan myös aiemmin solmituissa Toimittajan ja asiakkaan välisissä toistaiseksi voimassaolevissa sopimuksissa, sekä määräaikaisissa sopimuksissa määräaikaisuuden päätyttyä, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

LOUNEA WIFI PALVELUKUVAUS

1. Yleiskuvaus Lounea WiFi

Lounea WiFi on huoleton ja suorituskykyinen langaton WiFi-verkko palveluna. Palvelu sisältää ajanmukaiset WiFi-reitittimet ilman omistamisen riskiä ja mahdollisessa vikatilanteessa laite vaihdetaan veloituksetta. Lounea WiFi sisältää tietoturvaa parantavan WiFi-reitittimien päivityspalvelun: Lounea huolehtii siitä, että palvelun asiakkaiden reitittämiin päivitetään viipymättä ajantasainen laiteohjelmisto ilman käyttäjän toimenpiteitä.

Lounea WiFi palveluun on saatavilla erilaisia palvelukokonaisuuksia, joissa laitteiden määrä, tekniset ominaisuudet ja kyvykkyydet riippuvat valitusta palvelusta.

2. Palveluelementit

Lounea Wifi sisältää seuraavat palveluelementit.

2.1. WiFi-reitittimet

Palvelun asiakkaalle toimitetaan käyttöön valitun palvelun mukaiset WiFi-reitittimet. Reitittimet ovat Lounean omaisuutta, ja niiden kunnossapitovastuu (esim. vikatapauksissa) on Lounealla. Asiakas saa käyttää WiFi-reitittämiä niin kauan kuin palvelun tilaus on voimassa. Asiakas sitoutuu palauttamaan reitittimet Lounean ohjeiden mukaisesti palvelusopimuksen loppuessa. Palautus tapahtuu Lounean kustannuksella.

2.1.1. Asiakkaan vastuut WiFi-reitittimien käsittelyssä

Palvelun asiakkaan ja muiden kiinteistön asukkaiden tulee käsitellä kaikkia hallussaan olevia Lounean laitteita huolella ja noudattaa annettuja käyttöohjeita.

Asiakkaalla tai asukkailla ei ole oikeutta tehdä laitteeseen mitään huoltotoimia, päivityksiä tai muutoksia, pois lukien pääte-

laitteiden 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 tarkemmat tutkimukset vian selvittämiseksi. 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.

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 tahoja välittömästi laitteen omistuksesta. Jos toimi on jo toteutettu, asiakkaan tai asukkaan tulee tiedottaa tästä välittömästi Louneaa.

Mikäli Lounean omistama laite katoaa, varastetaan tai se rikkoutuu ulkopuolisen syyn takia, tästä pitää ilmoittaa välittömästi Lounealle. Asiakas tai asukas on velvollinen korvaamaan laitteen Lounealle.

2.2. WiFi-reitittimien elinkaari-palvelu

Lounea vastaa siitä, että asiakkaan käytössä olevat WiFi-reitittimet ovat suorituskyvyn ja uusien laiteohjelmistojen saatavuuden osalta ajan tasalla. Tämän takaamiseksi Lounea uusii ilman eri veloitusta asiakkaan käytössä olevat WiFi-reitittimet Lounean valinnan mukaisella aikavälillä, kuitenkin viimeistään 60 kk kuluessa reitittimien toimitamisesta. Uudet WiFi-reitittimet postitetaan asiakkaalle ja asiakas palauttaa vanhat käytöstä poistetut laitteet palautuspaketissa Lounealle. WiFi-reitittimien uusiminen ei sisällä asentajakäyntiä. Tarvittaessa asentajakäynnin voi tilata omakustanteisesti Lounealta sen hetkisen hinnaston mukaisesti.

2.3. WiFi-reitittimien ohjelmistojen päivityspalvelu

Lounea vastaa siitä, että asiakkaan käytössä olevien WiFi-reitittimien laiteohjelmistot päivitetään uusimpaan versioon. Päivitykset eivät vaadi asiakkaalta toimenpiteitä eikä niistä tiedoteta erikseen.

2.4. WiFi-reitittimen etätuki-palvelu

Palvelun käytön aikana asiakas saa etätukea WiFi-verkkonsa käyttöön ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin Lounean Asiakastuen kanavista. Asiakastuella on tavanomaista laajempi ja syvempi näkyminen Lounea WiFi-asiakkaiden WiFi-verkkoon, mikä tehostaa tuen ratkaisukykyä merkittävästi.

Etätukipalvelu kattaa WiFi-verkon ja asiakaslaitteiden välisen yhteyden laadun tarkastelun. Tuki ei kata asiakkaan omien laitteiden tukea, esim. ohjelmistopäivityksiä.

2.5. WiFi-reitittimen toimitus-palvelu

Palvelun perustoimituksessa asiakas ottaa itse ohjeiden mukaisesti käyttöön WiFi-reitittimet, jotka Lounea toimittaa lähimpään Postin noutopisteeseen. Lounea voi myös

oman valintansa mukaan toimittaa laitteet asentajakäynnin yhteydessä.

Lisäpalveluna eri hintaan on tarjolla myös WiFi-reitittimen ”avaimet käteen”-asennuspalvelu, jossa asentaja hoitaa käyttöönoton alusta loppuun, maksimissaan kolmeen reitittimeen asti. Reitittimien asennuksen lisäksi asennukseen kuuluu maksimissaan kolmen asiakkaan laitteen yhdistäminen verkkoon.

3. TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

3.1. Toimitus

Luvun 2.5. ”WiFi-reitittimien toimituspalvelu” mukaisesti.

3.1.1. Toimitusaika

Asiakkaille, joilla on jo käytössä oleva laajakajaistapalvelu, laitteet toimitetaan maksimissaan 1 viikon sisällä tilauksesta. Palvelu on käytettävissä heti laitteiden käyttöönoton jälkeen.

Lounean kuituliittymätilauksen yhteydessä palvelun hankkineille asiakkaille laitteet toimitetaan valokuituliittymän ja -palveluiden käyttöönoton yhteydessä. Tämä ajankohta vahvistetaan erikseen.

3.2. Käyttöönotto

Luvun 2.5. ”WiFi-reitittimien toimituspalvelu” mukaisesti.

4. TUKI JA YLLÄPITO

4.1. Virheen korjaus

Virheilmoitukset ja tukipyynnöt tehdään Lounean Asiakastukeen. Yhteydenottokanavat maksuton palvelunumero **0800-30304**, sähköpostitse **asiakastuki@lounea.fi** tai sivustolla **www.lounea.fi**. Virheilmoituksen vastaanotossa Lounea noudattaa 24/7/365 periaatetta, eli virheilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikonpäivästä välittämättä.

Palvelussa esiintyvän virhe korjataan toimitajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Pääsääntöisesti virheen korjaus alkaa arkipäivänä, viimeistään 48 tunnin kuluessa vikailmoituksesta.

5. PALVELUEHDOT

Yksityisasiakkaiden osalta palvelussa noudatetaan Lounean Yleisiä sopimusehtoja kuluttajille.

Taloyhtiöasiakkaiden osalta noudatetaan Lounean Taloyhtiöpalveluiden ja laitteiden yleisiä ehtoja.

Sopimusehdot ovat saatavilla Lounean verkkosivuilla.

6. PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Lounea voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan palvelukuvauksen olennaisesta muuttumisesta vähintään kuukautta ennen muutokseen voimaantuloa.





LOUNEA PLAY PALVELUKUVAUS JA ERITYISEHDOT

1. YLEISKUVAUS LOUNEA PLAY

Lounea Play (jäljempänä Palvelu) on Lounea Palvelut Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) myymä viihdepalvelu, joka laajentaa kaapeli-TV:n sisältöt katsottavaksi palvelun toiminta-alueella internetyhteyden kautta. Palvelu mahdollistaa kaapeli-TV:n sisältöjen katsomisen erilaisilla päätelaitteilla.

2. PALVELUN OSAT

Palvelu sisältää seuraavat elementit:

2.1 Käyttäjätunnukset palveluun

Palveluntarjoaja toimittaa palvelun käyttämiseen tarvittavat tunnukset asiakkaalle kirjallisesti tulosteena tai sähköpostilla.

Käyttäjätunnukset ovat asiakaskohtaisia. Asiakas on velvollinen suojaamaan käyttäjätunnukset asiattomalta käytöltä. Asiakkaan tulee ilmoittaa Palveluntarjoajalle välittömästi, jos käyttäjätunnukset katoavat tai asiakkaan tietoon tulee että kolmas osapuoli käyttää niitä.

Asiakkaan oikeus käyttäjätunnuksiin päättyy palvelusopimuksen päättyessä.

2.2 Sovellukset ja päätelaitteet

Palvelun käyttäminen on mahdollista eri laitteilla, joko erikseen ladattavalla sovelluksella tai verkkoselaimella. Palveluntarjoaja pidättää oikeuden muuttaa tuettua sovellus- ja päätelaitteivalikoimaa esim. teknisten tai kolmannelta osapuolelta johtuvien syiden perusteella. Vanhimpiä päätelaitteiden käyttöjärjestelmäversiota ei myöskään tueta.

Sovellukset pitää erikseen ladata päätelaitteen tarjoamasta sovelluskaupasta, johon

saatetaan tarvita erillinen oma käyttäjätili (esim. Samsung-tili, Apple ID tai Google-tili) käyttäjätunnuksineen. Sovelluksen käyttöönotto vaatii myös Palvelun käyttäjätunnusten syöttämistä.

Päätelaitteen asiakas voi hankkia haluamaltaan toimittajalta. Palveluntarjoajan valikoimassa on rajoitettu valikoima päätelaitteita.

2.2.1 Äly-TV:n sovellus

Sovelluksella voi käyttää palvelua äly-TV:ssä. Sovellus on yhteensopiva mm. Samsung Tizen, LG WebOS ja Android TV-käyttöjärjestelmiin.

2.2.2 Mobiililaitteiden sovellus

Sovelluksella voi käyttää palvelua älypuhelimella tai taulutietokoneella. Sovellus tukee Google Android ja Apple iOS käyttöjärjestelmiä.

2.2.3 Tietokoneen selain

Sovelluksella palvelua voi käyttää tietokoneen internet-selaimella osoitteessa **www.pctv.fi**.

Käyttö voi vaatia ulkoisten liitännäisten tms. asentamista. Tietokoneen selain rinnastuu käyttöoikeuksissa mobiililaitteeseen.

2.2.4 Sovellusten rajoitukset ja muut vaatimukset

Palvelun sovelluksia voidaan käyttää samoilla tunnuksilla yhden talouden kaikissa laitteissa.

Äly-TV:n sovelluksen samanaikaisten käyttäjien määrää on rajoitettu siten että palvelua voi samanaikaisesti käyttää kaksi käyttäjää. Mobiililaitteen sovelluksen samanaikaisten käyttäjien määrää on rajoitettu yhteen käyttäjään kerrallaan.

Mobiililaitte rekisteröityy palveluun automaattisesti, kun sovellukseen kirjaututaan. Sen rekisteröinti lukittuu tälle laitteelle 30 vrk ajaksi, jona aikana palvelun käyttöönotto ei ole mahdollista toisessa mobiililaitteessa. 30 vrk jälkeen käytöstä poistuu vanhin laite, kun uudella laitteella kirjaututaan.

Palvelun käyttämiseksi kullekin päätelaitteelle vaaditaan riittävän tasoinen laajakaistayhteys internettiin: Suositus laajakaistan latausnopeudelle on 100 Mbit/s tai parempi latausnopeus. Ehdoton minimi on 10 Mbit/s, tätä pienemmillä latausnopeuksilla Palvelun oikeaa toimivuutta ei voida taata.

Sovellukset ovat käytettävissä Suomen alueen lisäksi EU- ja ETA-maissa. Näiden ulkopuolella sisältöoikeudet estävät sisältöjen näyttämisen.

2.3 Live TV

Sovelluksella voi katsoa reaaliaikaisesti (* kaapeli-TV:n peruskanavia. Lisäksi katsottavissa on tiettyjen kanavayhtiöiden (esim. MTV tai Viaplay) kanavapakettien livekanavia sen mukaan mitä kanavapaketteja asiakas on tilannut kaapeli-TV:lle. Tämä ominaisuus ei kata kaikkia kanavapaketteja joita kaapeli-TV:n puolelle on tarjolla.

Live TV:n tarjoamat kanavat riippuvat päätelaitteesta: Äly-TV:llä voidaan katsoa laajempaa kanavavalikoimaa kuin mobiililaitteilla. Tämä johtuu eri kanavien sisältöoikeuksien rajoituksista. Näihin rajoituksiin voi tulla muutoksia mm. sisältöoikeuksien muutosten johdosta, Palveluntarjoaja pyrkii tiedottamaan asiakkaita näistä muutoksista mahdollisuuksien mukaisesti.

Ajantasaiset tiedot eri kanavien näkymisestä Live TV:ssä eri laitteilla löytyvät Palvelun hinnastosta mm. Palveluntarjoajan verkkosivuilta.

(* teknisistä siirtoteiden viiveistä johtuen Palvelun Live TV on n. 30 sekuntia jäljessä verrattuna esim. Kaapeli-TV:n livekuvaksiin.

2.4 Tallennuspalvelut

Palvelu sisältää useampia elementtejä, jotka mahdollistavat TV-ohjelmien jälkikatselun. Joillakin kanavilla on lisäksi käytettävissä "aloita ohjelma alusta"-toiminne, mikäli kanavan sisältöoikeudet sen mahdollistavat.

2.4.1 Verkkotallennus

Verkkotallennus on tallennuspalvelu, jossa käyttäjän etukäteen valitsemat TV-ohjelmat tallennetaan palvelun tarjoamaan asiakaskohtaiseen tallennustilaan. Tallentaminen on mahdollista niiltä kanavilta joiden sisältöoikeudet mahdollistavat tallentamisen. Tallenteet ovat katsottavissa kaikilla päätelaitteilla.

Tallennuspalvelussa ei ole rajoitusta tallennustilan (tuntimäärän), katselukertojen tai tallennettujen ohjelmien lukumäärän suhteen. Tallenteet ovat käytettävissä kuuden (6) kuukauden ajan tallentamishetkestä. Käyttäjä voi halutessaan poistaa tallenteen Palvelusta myös aiemmin.

Edellisestä poiketen Sanoma Oyn TV-kanavien (esim. Nelonen, Jim, Liv ja Nelonen Hero) sisältöoikeudet rajoittavat näiltä kanavilta tehtyjen tallenteiden käyttöajaksi seitsemän (7) vuorokautta.

Ajantasaiset tiedot eri kanavien tallennusmahdollisuuksista löytyvät Lounea Play hinnastosta mm. Palveluntarjoajan verkkosivuilta.

2.4.2 ReTV

ReTV tallentaa eräiden TV-kanavien kaikki sisällöt erilliseen ReTV ohjelmakirjastoon ilman asiakkaan etukäteen tekemää tallennusvalintaa. ReTV kattaa kanavasta riippuen sen ohjelmat edellisen 2-7 vuorokauden ajalta.

Sisältöoikeuksista johtuen tämä ominaisuus ei ole käytössä kaikilla kanavilla. Ajantasaiset tiedot eri kanavien tallennusmahdollisuuksista löytyvät Lounea Play hinnastosta mm. Palveluntarjoajan verkkosivuilta.

2.4.3 Maksukanavien ohjelma- kirjastot

Joidenkin maksukanavapakettien tilaajille voi lisäksi olla tarjolla mahdollisuus katsoa pakettikohtaisia ohjelmakirjastoja jälkikat-
seluna, esim. Viaplayn elokuvakirjasto.

2.4.4 Tallennuspalveluiden erityisehdot

Asiakas voi käyttää luvussa 2.4. kuvattuja palvelun osia ainoastaan tallentaakseen aineistoa yksityisen kotitalouden käyttöä varten. Näitä ei voi käyttää pysyvien tal-
lenteiden tekemiseen, eikä tallenteiden siirtäminen tai kopioiminen ulkoiselle tal-
lennusmedialle ole mahdollista.

Palvelutarjoajalla on oikeus muuttaa tal-
lennuspalveluiden ominaisuuksia, kuten käytettävissä olevaa tallennustilaa, tallen-
netavia kanavia sekä tallennetun aineiston säilytyksen päättymisaikaa. Palveluntarjo-
aja ei vastaa tallennettujen sisältöjen säily-
tyksestä tai tallennusten epäonnistumisesta.

Asiakas voi käyttää tallennuspalveluita ja katsoa tallenteita niin kauan kuin asiakkaal-
la on voimassa oleva palvelusopimus Pal-
velusta Palveluntarjoajan kanssa.

3. PALVELUN TILAAMISEN EDELLYTYKSET

Ennakkoodellytyksenä Palvelua koskevan sopimuksen solmimiselle on, että asiak-
kaalla käyttöoikeus Lounean kaapeli-TV palveluun, joko suoraan omalla erillisellä palvelusopimuksellaan tai epäsuorasti esim. saman talouden perheenjäsenen so-
pimuksella tai asumisoikeudella asuntoon johon toimitetaan Lounean kaapeli-TV ta-
loyhtiön tms. yhteisön solmiman erillisen sopimuksen puitteissa. Rajoitus johtuu Palvelun kautta käytettävien sisältöjen esi-
tysoikeuksien rajoituksista.

Asiakas sitoutuu irtisanomaan myös tätä Palvelua koskevan sopimuksen mikäli hä-

nen käyttöoikeutensa Lounean kaapeli-TV palveluun loppuu.

Sopimuksen solmivan asiakkaan tulee olla luonnollinen henkilö. Palvelua ei voida myy-
dä yritykselle tai muulle juridiselle henki-
lölle sisältörajoitusten johdosta. Juridinen henkilö voi kuitenkin toimia sopimuksen maksajana.

Palvelun käyttäminen vaatii riittävän teho-
kasta laajakaistayhteyttä (ks. 2.2.4.), jonka asiakas tilaa erikseen omalla kustannuksel-
laan. Palvelu ei sisällä laajakaistayhteyttä.

Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan myös Palvelun tarvitsemista päätelaitteista, oman sisäverkkonsa toiminnasta ja toiminnal-
lisuuksista (esim. WiFi-yhteydet) sekä kokonaisuuden tietoturvasta.

4. TOIMITUS JA KÄYTTÖ

4.1 Käyttäjätunnusten toimitta- minen

Palveluntarjoaja toimittaa palvelun käyt-
tämiseen tarvittavat tunnukset asiakkaalle kirjallisesti tai sähköpostilla, joko palvelusopimuksen solmimisen jälkeen tai uuden va-
lokuituliittymän toimittamisen yhteydessä.

4.2 Päätelaitteiden toimittami- nen

Päätelaitteiden toimittamisesta sovitaan erikseen tapauksissa, joissa asiakas ostaa päätelaitteen Palveluntarjoajalta. Palvelusopimus ei suoraan sisällä päätelaitteita.

4.3 Sovellusten käyttö ja ehdot

Palvelun käyttö edellyttää sovellusten asentamista asiakkaan laitteisiin. Sovelluksiin liittyvät tekijänoikeudet ja muut oikeudet kuuluvat ohjelmiston toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle. Palveluntarjoaja ei vastaa ohjelmistosta.

Sovellukset päivittyvät oletusarvoisesti automaattisesti, ellei asiakas ole omilla toimil-



laan estänyt automaattisia päivityksiä. Asiakkaan tulee sallia laitteellaan sovellusten automaattiset päivitykset, sekä päätelaitteiden käyttöjärjestelmän (esim. Android tai LG WebOS) päivitykset.

Ensisijaisesti sovelletaan sovelluksen omia ehtoja, ja toissijaisesti asiakas saa rajoitetun eiyksinoikeudellisen käyttöoikeuden, joka ei ole siirrettävissä.

4.4 Palvelun käyttö ja käytön ehdot

Palvelu on tarkoitettu asiakkaan tai asiakkaan kotitalouden henkilökohtaiseen, yksityiseen ja eikaupalliseen käyttöön. Asiakkaan tulee käyttää palvelua Palveluntarjoajan antamien ohjeiden mukaan.

Asiakas ei saa kopioida tai myydä edelleen Palvelun kautta saatavilla olevia sisältöjä, eikä muulla tavoin hyödyntää niitä kaupallisesti tai muulla tavalla, joka loukkaa muiden oikeuksia, esimerkiksi tekijänoikeuksia tai muita immateriaalioikeuksia. Palvelun sisältöä ei saa käyttää julkiseen esittämiseen eikä jakamiseen yleisölle.

Asiakas tai asiakkaan käyttämä laite, sovellus tai järjestelmä ei saa aiheuttaa vikaa tai häiriötä Palveluntarjoajalle. Vian, häiriön tai kuormituksen ilmetessä asiakas on velvollinen omalla

kustannuksellaan ja viipymättä ryhtymään tarvittaviin toimiin vian, häiriön tai kuormituksen korjaamiseksi tai poistamiseksi.

4.5 Palvelun sisällön ehdot

Palveluntarjoaja ei vastaa sisällöstä, sen saatavuudesta tai sen muutoksista. Ellei toisin kirjallisesti sovita, sisältöön sovelletaan ensisijaisesti sisältöä koskevien oikeuksien omistajan laatimia ehtoja. Sisältötarjonnassa voi olla tekijänoikeudellisista syistä johtuvia eroja eri päätelaitteiden ja sovelluksen välillä.

Palvelun kautta saatavilla oleva sisältö on tekijänoikeuslain, kansainvälisten sopimus-

ten ja mahdollisen muun lainsäädännön suojaamaa. Kolmannella osapuolella on tekijänoikeus ja muut oikeudet sisältöön.

Ulkomailta alkunsa saava ohjelmisto voi sisältää lapsen kehitykselle haitallisia kuvaohjelmia ja ohjelmistoon sisältyviä ohjelmia ei ole luokiteltu ja merkitty Suomen lainsäädännön mukaan. Kaikkia palveluissa tarjolla olevia ohjelmia ei ole luokiteltu ja merkitty kuvaohjelmalain (17.6.2011/710) mukaisesti.

Palveluntarjoajalla oikeus kerätä palvelun sisältöä koskevaa käyttötietoa anonyymisti palvelun kehittämiseksi ja markkinointitaroituksiin.

Palvelusopimuksen päättyessä tulee asiakkaan välittömästi lopettaa ohjelmiston käyttö ja poistaa laitteistaan niihin asennetut sovellukset sekä kaikki niiden kopiot.

4.6 Palvelun käytön rajoittaminen tai estäminen

Palveluntarjoajalla on oikeus asiakasta kuulematta keskeyttää palvelun saatavuus tai rajoittaa sitä, jos se on välttämätöntä

- palvelun kehittämistä, kunnossapitoa, säätöä, testausta tai päivitystä varten
- palvelun tai tietoliikenneverkon häiriöttömän toiminnan varmistamiseksi
- tietoturvallisuuden tai tietosuojan valvomiseksi
- lain, viranomais määräyksen, hyvän tavun, tekijänoikeuden tai muun oikeuden rikkomisen
- ehkäisemiseksi tai niiden noudattamisen varmistamiseksi tai
- muusta vastaavasta syystä.

Palveluntarjoaja pyrkii toteuttamaan 1. kohdassa tarkoitetun keskeytyksen tai rajoituksen sellaisena ajankohtana, joka aiheuttaa mahdollisimman vähän haittaa asiakkaalle, sekä ilmoittamaan keskeytyksestä etukäteen palvelun yhteydessä tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla. Palveluntarjoaja pyrkii ajastamaan nämä kuukausittaisen huoltokatkon.

Palveluntarjoaja tiedottaa muista keskeytyksistä tai rajoituksista palvelun yhteydes-

sä tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla tarpeettomasti viivyttämättä.

Lisäksi Palveluntarjoajalla on oikeus asiakasta kuulematta estää asiakkaalta palvelun käyttöä tai rajoittaa sitä, jos

- asiakas todetaan maksukyvyttömäksi
- asiakas ei ole maksanut tätä Palvelua koskevaa erääntynyttä laskua 14 päivän kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä
- asiakas ilmeisen tarpeettomasti tai epätavanomaisella tavalla kuormittaa palvelua tai tietoliikenneverkkoa
- asiakas aiheuttaa häiriöitä tai muuta haittaa palvelussa tai tietoliikenneverkossa tai muille asiakkaille tai kolmannelle osapuolelle
- asiakas on ilmeinen tietosuojaja- tai tietoturvaohjeen
- asiakas rikkoo lakia, viranomais määräystä, tekijänoikeutta tai muita oikeuksia
- asiakas ei noudata asiakassopimusta tai annettuja ohjeita
- jos on olemassa muu vastaava syy.

Palveluntarjoaja ilmoittaa viipymättä asiakkaalle tekstiviestillä, sähköpostitse, puhelimitse tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla, että käyttö on estetty tai rajoitettu.

5. TUKI JA YLLÄPITO

5.1 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.

6. PALVELUTASOT

6.1 Virheen korjaus

Palvelussa esiintyvän virheen korjaus suoritetaan Palveluntarjoajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Pääsääntöisesti virheen korjaus alkaa 48 tunnin kuluessa palveluaikana (arkisin 8-16).

7. VASTUUNRAJOITUKSET

Palveluntarjoaja on velvollinen korvaamaan asiakkaalle välittömät vahingot, jotka ovat syntyneet Palveluntarjoajan sopimusrikkomuksen vuoksi. Jos asiakas on saanut hyvitystä tai muun korvauksen sopimusrikkomuksen perusteella, Palveluntarjoaja on velvollinen korvaamaan vahingon ainoastaan siltä osin kuin vahinko ylittää hyvityksen tai muun korvauksen.

Vahingon uhatessa tai sattuesssa asiakkaan tulee ryhtyä tältä kohtuudella edellytettäviiin toimiin vahingon estämiseksi tai rajoittamiseksi. Jos asiakas ei ryhdy mainittuihin toimiin, Palveluntarjoaja ei vasta vahingosta siltä osin kuin se olisi voitu välttää ilman asiakkaan laiminlyöntiä.

Palveluntarjoaja ei vastaa välillisistä vahingoista. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä käyttöhyötyä tai ansionmenetystä.

Palveluntarjoaja ei vastaa myöhästymisistä, vahingoista tai kuluista, jotka aiheutuvat

- asiakkaan antamista virheellisistä tai puutteellisista tiedoista
- asiakkaan tai kolmannen osapuolen toiminnasta tai laiminlyönnistä
- asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista laitteista, ohjelmista, järjestelmistä tai vastaavista
- sisällöstä
- kolmannen osapuolen palveluista tai aineistoista
- lain, viranomais määräyksen, hyvän tavan, asiakassopimuksen tai annettujen

- ohjeiden vastaisesta toiminnasta
- tavanomaisista palvelun virheistä, häiriöistä, puutteista tai keskeytyksistä
- muista palvelun vähäisemmistä virheistä, häiriöistä tai puutteista, joilla ei ole olennaista vaikutusta palvelun käyttöön
- ylikuormitushyökkäyksistä, tietomurroista, viruksista, haittaohjelmista tai muusta kyberhyökkäyksestä tai
- haitasta, joka johtuu vahinkotapahtumasta.

Palveluntarjoajan korvausvastuu kaikista vahingoista ja kustannuksista voi kokonaisuudessaan olla enintään saman suuruinen kuin palvelusta perittävä kuukausimaksu sopimusrikkomuksen ajankohtana mahdollinen hyvitys mukaan lukien, tai jos kuukausimaksua ei ole, muu laskutuskaudelta perittävä perusmaksu, joka määrältään vastaa kuukausimaksua.

Korvausta tulee vaatia Palveluntarjoajalta kohtuullisessa ajassa siitä, kun korvausperuste on tullut tai sen olisi pitänyt tulla asiakkaan tietoon. Kohtuullinen aika on korkeintaan kolme kuukautta siitä, kun korvausperuste on tullut tai sen olisi pitänyt tulla asiakkaan tietoon.

8. TARJONNAN MUUTOKSET JA TIEDOTTAMINEN

Palveluntarjoaja pyrkii jatkuvasti parantamaan ja päivittämään palvelua parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen tarjoamiseksi. Palveluntarjoaja tekee tällöin yhteistyötä alihankkijoiden kanssa, jotka Palveluntarjoajan puolesta muun muassa valvovat palvelun kautta siirrettävää sisältöä.

Edellä sanottu tarkoittaa, että palvelun määrä, tyyppi, tarjonta ja sisältö saattavat muuttua ajan myötä. Muutokset voivat koskea esimerkiksi kanavatarjontaa, kanavasiältöä ja interaktiivisia palveluita.

Kehittämiseen kuuluvat erilaisten ominaisuuksien kokeilut ja testaukset. Palvelussa voi olla koekäytössä ominaisuuksia, jotka

ovat kokeiluvaiheessa. Nämä ominaisuudet voivat olla asiakkaan käytettävissä ilman erillistä maksua olematta kuitenkaan osa TV Premium -tilauksen mukaista palvelua. Kokeiluvaiheessa olevat ominaisuudet ovat tyyppillisesti määräaikaista, jolloin ne voivat poistua ilman ennakoilmoitusta.

Palvelun ominaisuuksien merkittävistä muutoksista sekä asiakasta koskevista kanavatarjonnan muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle sähköpostitse ja/tai Palveluntarjoajan verkkosivuilla julkaistavalla ilmoituksella viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos johtuu Palveluntarjoajan vaikutusvallan ulkopuolisesta seikasta, ilmoitusaika voi olla lyhyempi. Erityistilanteissa muutoksesta voidaan ilmoittaa jälkikäteen. ”Erityistilanteilla” tarkoitetaan muun muassa viranomaispäätöksiä, lain tai muun säädöksen muutosta, teknisen laitteiston vikaa ja sopimuksen muutosta tai päättymistä.

Tiedottaminen edellyttää että asiakkaan sähköpostiosoite on Palveluntarjoajan tiedossa. Tiedotusta ei tehdä postitse.

9. PALVELUEHDOT, MUUTOKSET JA SOVELTAMINEN

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta yksipuolisesti. Muutoksista ei tiedoteta erikseen.

Palvelussa noudatetaan (a) Lounean yleisiä sopimusehtoja kuluttajille, (b) tämän dokumentin ehtoja sekä (c) mahdollisia Palvelun tai sitä koskevan kampanjan erityisehtoja. Näiden välisissä mahdollisissa ristiriitatilanteissa soveltamisjärjestys on (c), (b), (a) alkaen merkiteivimmistä dokumentista.

Asiakkaan tilatessa kanavapaketteja joita voi käyttää Palvelun kautta, niitä koskevat lisäksi Lounean TV-palveluiden ja laitteiden sopimusehtoja.

Sopimusehdot ovat saatavilla palveluntarjoajan verkkosivuilla,

www.lounea.fi/sopimusehdot .

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 luotto saatava 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 jäännössaattavan, tai luotonsaajan muu sopimusrikkomus on olennainen. Luotonantajalla ei kuitenkaan ole edellä kuvattua eräännyttämis-oikeutta, 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.

Luotonantajalla on lisäksi oikeus purkaa palvelusopimukset (esim. laajakaista tai KTV-palvelu) jotka liittyvät rahoitus sopimukseen.

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 veloitteiden 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 pidättyä 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 välis in sopimuksin, luotonsaaja voi vedota kaupan purkuun myös kaupan rahoittanutta luotonantajaa 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 ennakoinen maksaminen

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

12. Ilmoitukset ja tiedoksiannot

Tässä sopimuksessa tarkoitetut luotonantajalle tehtävät kirjalliset tiedoksiannot on tehtävä luotonantajan kaupparekisterissä 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 pysyväällä tavalla. Siirron jälkeen siirronsaaja vastaa tästä sopimuksesta aiheutuvista velvoitteista luotonantajana. Luotonsaaja ei ole oikeutettu siirtämään tämän sopimuksen mukaisia oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan kolmannelle. Jos luotonsaaja kotimyyntissä tai etämyyntissä 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 valvontaviranomaisia 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 riitaa myös kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn, **www.kuluttajariita.fi** tai Kilpailu- ja kuluttajavirasto Siltasaarenkatu 12 A, Helsinki

LOUNEAN YLEISET ASIAKASREKISTERIT

1. Johdanto

Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan Lounea Oy:n, Lounea Palvelut Oy:n ja Lounea Yritysratkaisut Oy:n henkilötietojen käsittelyä. Käsittelyn kohteena ovat asiakkaidemme, potentiaalisten asiakkaidemme ja hei-

dän työntekijöidensä tiedot.

Selosteessa kerromme mitä henkilötietoja käsittelemme, millä oikeusperusteella, mihin tietoja käytetään ja kenelle niitä siirrämme.

Samalla kerromme myös, miten voit käyttää sinulla lain mukaan kuuluvia oikeuksiasi.

Yhteystietomme ja rekisteröidyn oikeuksiin liittyvät ohjeet löydät tästä selosteesta.

2. Rekisterinpitäjä:

Lounea konserni: Lounea Oy (0139471-8), Lounea Palvelut Oy (2678132-7), Lounea Yritysratkaisut Oy (0939469-1), Tehdaskatu 6, 24100 Salo
0800 30300, asiakaspalvelu@lounea.fi

3. Rekisteristä vastaava henkilö:

Lounea Oy, Tietosuojavastaava, DPO,
Johanna Heinilä,
029 7070 281,
johanna.heinila@lounea.fi

4. Rekisterin nimi:

Lounean yleiset asiakasrekisterit
(Lounea Oy, Lounea Palvelut Oy ja Lounea yritysratkaisut Oy).

5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja peruste:

Lounean asiakasrekistereihin tallennettuja henkilötietoja käytetään asiakas- ja sopimussuhteiden hoitamiseen, yhteydenottojen hoitamiseksi, markkinointitarkoituksiin sekä yrityksen toiminnan suunnittelun ja tilastoinnin tarpeisiin ja muihin vastaaviin käyttötarkoituksiin.

- Asiakkaan ja rekisterinpitäjän välinen sopimus tuotteiden ja palveluiden toimittamisesta
- Asiakaspalvelun mahdollistamiseksi
- Lounean ja asiakkaan välisen asiakassuhteen ylläpitämiseksi ja hoitamiseksi ja siihen liittyvän viestinnän ja markkinoinnin mahdollistamiseksi sekä asiakastapahtumien järjestämiseksi.

- Analytiikkaan, käyttökokemuksen parantamiseen ja markkinoinnin kohdistamiseen.
- 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 lähettyksiin.
- Asiakkaan palveluiden häiriöselvityksen mahdollistamiseksi
- Palvelujen tuottamisen, kehittämisen ja suunnittelun mahdollistamiseksi
- Oikeellisten suunnittelu-, myynti-, toimitus- ja laskutustoimintojen mahdollistamiseksi sekä raportointitarkoituksiin.
- Sopimusten lisäksi toimintaamme liittyy lakisääteisiä veloitteita, joiden perusteella käsittelemme henkilötietoja, kuten kirjanpitolainsäädäntö.

6. Rekisterin tietosisältö:

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

- Asiakkaana olevan tai aiemmin asiakkaana olleen henkilön tai yrityksen yhteyshenkilön perustiedot (Nimi, nimihistoria, henkilötunnus, yhteystiedot, asiointikieli, kansalaisuus, arvo tai ammatin, rekisteröidyn tehtäviä ja asemaa elinkeinoelämässä tai julkisessa tehtävässä koskevat tiedot).
- Asiakassuhteeseen liittyvät tiedot kuten: Asiakasnumero, asiakastyypin, asuinrakennuksen tyyppi, mahdolliset liittymän asennukseen liittyvät valokuvat, tilatut tuotteet/palvelut Lounea Palvelut Oy:lta ja Lounea Yritysratkaisut Oy:lta, tilaushistoria, laskutus- ja luotto/perintätiedot, markkinointitiedot mm. asiakastapahtumatiedot, palautteet ja reklamaatiot.
- www-sivujen evästeet, mm. tiedot

käyttäjien päätelaitteista, selaimesta sekä kiinnostuksen kohteista lisätietoja evästeiden käytöstä Lounean www-sivuilla.

- Mahdolliset asiakkaan antamat muut tiedot
- Tiedot suoramarkkinointiluvista ja -kielloista
- Palveluiden estotiedot
- Puheluiden ja tekstiviestien teletunnustiedot
- Puhelutallenteet asiakaspalvelutilanteissa
- em. tietojen muutostiedot

7. Säännönmukaiset tietolähteet:

Henkilötietoja kerätään rekisteröidyltä itseltään asiakassuhteen aikana 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.

8. 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 segmenttiasolla digitaalisen mainonnan kohdentamista varten, mielipide- ja mark-

kinatutkimuksiin, 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 yrittäjäkaupan, fusionin, ulkoistuksen tai liike-toimintakaupan yhteydessä sekä konsernisuhteeseen tai muuhun taloudelliseen yhteenliittymään liittyen näiden osapuolille. Tietoja ei pääsääntöisesti siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle. Tilanteissa, joissa tietoja luovutetaan Euroopan talousalueen ulkopuolelle, varmistetaan tietojen vastaava tietosuojan tason kuin ETA-alueella. Käyttämämme O365 -ympäristön ominaisuuksista johtuen tietoja voi siirtyä väliaikaisesti ETA-alueen ulkopuolelle esimerkiksi työntekijämme matkustaessa EU-alueelta pois. Microsoftin palvelusopimuksen mukaan siirron perusteena käytetään tällöin joko EU-US Privacy Shield -järjestelyä tai EU-komission hyväksymiä vakiosopimuslausekkeita ("standard contractual clauses").

9. Rekisterin suojausperiaatteet:

Henkilötietoja tallennetaan sekä sähköisiin tietokantoihin että manuaalisesti ylläpidettäviin aineistoihin. Sähköisesti käsiteltävät tietokannat on suojattu palomurein, salasanoin ja muilla tietoturvan toimialalla yleisesti hyväksyttävien teknisin keinoin. Manuaalisesti ylläpidettävät ja käsiteltävät

aineistot sijaitsevat tiloissa, joihin on asiattomilta pääsy estetty ja ne tuhoataan 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 rekisteriin 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.

10. Rekisteröidyn oikeudet:

Oikeus saada pääsy tietoihin

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on talletettu. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyn 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 kä-

sittelyn 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 rekisteröity on itse rekisterinpitäjälle toimittanut.

Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

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

11. Tietojen säilytys

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

12. Yhteydenotot

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

13. Tietosuojaselosteen muuttaminen

Rekisterinpitäjä pidättää oikeuden muuttaa tätä tietosuojaselostetta Lounea Oy:n verkkosivustoilla. Muutokset voivat perustua esimerkiksi lainsäädännön muuttumiseen tai liiketoiminnan kehittämiseen.

Suosittellemme rekisteröityjä tutustumaan tietosuojaselosteen sisältöön säännöllisesti. Lounea Palvelut Oy:n ja Lounea Yritysratkaisut Oy:n palveluiden jatkuva käyttö tietosuojaselosteen päivittämisen jälkeen katsotaan muokattujen ehtojen hyväksynnäksi.

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. Valokuitulaajakaista 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, maahantuojaja ja valmistaja vastaavat tavarann 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. Laitteen takuu-aika vaihtelee laitekohtaisesti, ja se on kerrottuna joko tilausvahvistuksessa tai ostokuitissa.

5. Telemarkkinoinnin käytännösäännöt

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

6. Tukipalvelut kuluttajille

Kootut yhteystiedot eri kanavista löytyvät osoitteesta:

https://lounea.fi/yksityisille/ota-yhteytta
Soittaminen Lounean asiakastuki- ja palvelunumeroihin on veloituseton. Tallennamme puhelut laadun varmistamiseksi.

6.1. Asiakaspalvelu kuluttajille

Ei-tekniisissä asioissa Lounea palvelee kuluttaja-asiakkaita Oma Lounea portaalissa (**omalounea.lounea.fi**), puhelimitse (0800-30 300), sähköpostilla (asiakaspalvelu@lounea.fi) sekä chat-palvelussa verkkosivujen **www.lounea.fi** kautta.

Lisäksi erällä paikkakunnilla on asiakaspalvelupiste, jossa on tarjolla henkilökohtaista asiakaspalvelua. Aukioloajat ja muuta tietoa palvelupisteistä löydät osoitteesta:

https://www.lounea.fi/lounea/yritys/tietoa-louneasta/palvelupisteemme .

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://lounea.fi/tuki-ja-ohjeet/hairiot-ja-huoltokatkot> .

Häiriöilmoituksen voi tehdä verkossa osoitteessa

<https://lounea.fi/jata-hairioilmoitus>

tai soittamalla numeroon 0800-30 304.

7. Laskutuskäytännöt kuluttaja-asiakkaille

Oletusarvoisesti Lounea laskuttaa kuluttaja-asiakkaiden palvelut kuukauden välein. Jos asiakkaan palvelumaksujen loppusumma jää alle minimilaskutusrajan, ne siirretään seuraavalle laskulle. Rahoitus sopimuksen lyhennykset laskutetaan kuukausittain.

Lounea tarjoaa useita eri laskutustapoja, mm. e-laskun, suoramaksun tai paperilaskun. Osa laskutustavoista on maksutomia mutta esim. paperilasku on maksullinen.

Tarkemmat yksityiskohdat sekä ajantasaiset tiedot mm. laskutustapojen hinnoitteluista ja perimiskäytännöistä löytyvät Lounean verkkosivuilta **<https://lounea.fi/tuki-ja-ohjeet/tietoa-laskutuksesta>**

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 tavarantoimituksen 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 tavarantoimituksen tai viimeisen tavarantoimituksen vastaanottamisesta taikka, jos kyse on tavaroiden säännöllisestä toimitamisesta, ensimmäisen tavarantoimituksen 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 peruutate sopimuksen, palautamme teille kaikki teiltä saamamme suoritukset, myös toimituskustannukset, viivytyksettä viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuamme. Emme kuitenkaan palauta lisäkustannuksia, jotka ovat aiheutuneet siitä, että olette valinnut tarjoamastamme edullisimmasta vakioitoimitustavasta poikkeavan toimitustavan. Suoritamme palautuksen sillä maksutavalla, jota olette käyttänyt alkuperäisessä liiketoimessa, elleste ole nimenomaisesti suostunut muuhun, ja joka tapauksessa siten, että teille ei aiheudu suoritusten palauttamisesta kustannuksia.

Voimme pidättyä 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 valtuutamallemme taholle viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Määräaika 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 30300.

Laitteen palautusosoite: Lounea Palvelut Oy, Tehdaskatu 6, 24100 SALO

Jos olette pyytäneet 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)

OmaLounea 24/7

omalounea.lounea.fi

(Nosta nettisi nopeutta, hallitse palveluita,
muuta laskun maksupäivää)

Asiakaspalvelu arkisin 8-18 ja la klo 10-16

(tilaukset, laskutus jne.)

puh. 0800 30300 / asiakaspalvelu@lounea.fi

Asiakastuki 24/7

(häiriöilmoitukset, tekninen tuki)

puh. 0800 30304 / asiakastuki@lounea.fi

Seuraa meitä somessa:



Lounea

lounea.fi