

Viaplay palvelukuvaus

Sisällysluettelo

Yleiskuvaus	3
1. Palvelukomponentit.....	3
1.1 Tuetut kielet ja alustat	3
2. Toimitus ja käyttöönotto	3
3. Tuki ja ylläpito.....	3
3.1 Virheen korjaustoiminta	3
3.2 Tuki.....	4
3.3 Palvelun käyttöönotto.....	4
4. Palvelutasot	4
4.1 Toimitusaika	4
4.2 Virheen korjaus	4
5. Palveluehdot.....	4
6. Palvelun päättäminen.....	4
7. Palvelukuvauksen muuttaminen	5

Viaplay

Yleiskuvaus

Viaplay on suoratoistopalvelu, joka tarjoaa tilatun palvelun mukaisesti viihde- ja urheilusisältöjä katseltavaksi asiakkaan laitteilla. Viaplayn suoratoistopalvelua voi käyttää mobiili- ja TV-sovelluksella sekä selaimella. Sovellusta voidaan käyttää sekä iOS:ssä että Androidissa. Tarkempaa tietoa palvelun tarjoamista ominaisuuksista löytyy Lounean verkkosivuilta www.lounea.fi.

1. Palvelukomponentit

Palvelu sisältää käyttäjätunnukset, joilla asiakas voi kirjautua lataamaansa Viaplay -sovellukseen tai verkkoselaimessa Viaplayn sivuille. Palvelusisältö riippuu asiakkaan tilaamasta palvelukokonaisuudesta. Sovelluksen ominaisuudet riippuvat siitä, mihin laitteeseen tai käyttöjärjestelmään ohjelmistoa ollaan asentamassa ja ne muuttuvat jatkuvasti tapahtuvan kehitystyön ansiosta. Ajantasainen tieto löytyy joko palvelutarjoajan verkkosivuilta tai suoraan palvelun tuottajalta osoitteesta <https://www.viaplay.fi>.

1.1 Tuetut kielet ja alustat

Palvelu toimii Android, iOS, verkkoselaimella sekä TV-sovelluksella. Palvelua voi käyttää monella eri kielellä. Ajantasaiset tiedot tuetuista alustoista, käyttöjärjestelmien versioista sekä käyttökielistä löydät palvelun tuottajan verkkosivuilta: <https://www.viaplay.fi>.

2. Toimitus ja käyttöönotto

Palvelun voi tilata Lounean asiakaspalvelusta tai asiakkaiden itsehallintaportalista OmaLouneasta. Sähköpostiosoite on pakollinen tieto tilauksen tekemiseksi, sillä sähköpostiosoite toimii palvelun käyttäjätunnuksena. Kun tilaus on käsitelty Lounealla, asiakas saa sähköpostiosoitteeseensa viestin, josta pääsee aktivoimaan Viaplay-tunnukset.

Sovelluksen asennus ja käyttöönotto ovat asiakkaan vastuulla. Tilauksen laskutus alkaa aktivointiviestin lähetyspäivästä.

3. Tuki ja ylläpito

3.1 Virheen korjaustoiminta

Häiriöilmoitukset tehdään Lounean Asiakastukeen 0800 30 304 tai sähköpostilla asiakastuki@lounea.fi. Palvelun tuottaja voi olla suoraan asiakkaaseen yhteydessä pyytämällä tarkempia tietoja asiakkaan laitteistosta.

3.2 Tuki

Tuotteiden käyttötukea annetaan asiakaspalvelusta tarvittaessa. Tuen tarjoaminen tapahtuu tapauskohtaisesti ja ensisijaisesti asiakkaan tulee noudattaa suoratoistopalveluiden omia ohjeita käyttöön liittyvissä kysymyksissä.

3.3 Palvelun käyttöönotto

Asiakas ottaa palvelun käyttöön omalla laitteellaan itse. Asiakkaan tulee hyväksyä Viaplayn suoratoistopalvelua koskevat sopimusehdot asennuksen yhteydessä.

4. Palvelutasot

4.1 Toimitusaika

Asiakas saa tarvittavat käyttäjätunnukset palvelun käyttöönottoa varten sähköpostiinsa, kun tilaus on käsitelty Lounealla. Palvelut ovat tämän jälkeen käytettävissä heti.

4.2 Virheen korjaus

Palvelun perushintaan sisältyy Lounean kuluttajatuotteille määritelty peruspalvelutaso, jonka mukaisesti palvelun virheen korjaus aloitetaan palveluaikana 16 palveluaika-tunnin sisällä. Palveluaika on arkisin klo. 08.00–16.00. Peruspalvelutaso ei takaa korjausaikaa. Palveluun ei ole saatavissa erillistä korotettua palvelutasoa. Palvelutasot on määritelty tarkemmin erillisessä Palvelutaso dokumentissa.

5. Palveluehdot

Tähän palveluun sovelletaan Lounean yleisiä sopimusehtoja kuluttajille sekä Viaplayn ehtoja, jotka ovat nähtävillä ennen sovelluksen asentamista.

6. Palvelun päättäminen

Asiakas voi irtisanoa palvelun Lounean yleisten kuluttajasopimusehtojen mukaisella irtisanomisajalla. Irtisanominen tehdään Lounean asiakaspalveluun. Palvelun irtisanominen Viaplayn sovelluksen kautta tai sen kanavissa ei ole mahdollista, sillä asiakas on sopimussuhteessa Lounean kanssa.

7. Palvelukuvauksen muuttaminen

Lounea voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakas voi tutustua kulloinkin voimassa olevaan palvelukuvaukseen osoitteessa www.lounea.fi. Merkittävistä muutoksista palvelussa tiedotetaan sovellusten versiopäivitysten yhteydessä tai muulla asiakasviestinnällä. Ensisijainen yhteydenottotapa on asiakkaan sähköpostiosoite, joka toimii käyttäjätunnuksena myös palvelun hallintaan.