

LOUNEA TV-PALVELUIDEN JA –LAITTEIDEN SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE

Sisällysluettelo

1	SOPIMUSEHTOJEN SOVELTAMINEN JA KÄSITTEET	3
1.1	Käsitteet	3
1.2	Soveltamisala	4
2	SOPIMUKSEN SYNTYMINEN	4
3	PALVELUIDEN TOIMITTAMINEN, ASENNUS JA KÄYTTÖ	4
3.1	Palveluiden toimittaminen	4
3.2	Palveluiden asennus, laitteet ja käyttö	4
4	PALVELUIDEN TOIMINNALLISUUS JA MUUTOKSET	5
4.1	Yleinen toiminnallisuus	5
4.2	Palveluiden muutokset	5
5	LAITTEET	6
5.1	Toimittajalta vuokrattu laite	6
5.2	Asiakkaan oma laite	7
6	TV-PALVELUIDEN TV-KORTTI	7
6.1	TV-kortin luovutus ja käyttö	7
6.2	TV-kortin luovuttaminen ja palauttaminen	7
7	HINNAT JA MAKSUEHDOT	8
7.1	Palveluiden ja Laitteiden hinnat	8
7.2	Laskutusjakso ja –ajankohta	8
8	TILAAMINEN SÄHKÖISEN ITSEPALVELUKANAVAN KAUTTA	8
9	VASTUUNRAJOITUS	9
10	SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	9
11	ASIAKASTIEDOT	10
11.1	Asiakkaan antamat tiedot	10
11.2	Asiakkaan tietojen rekisteröinti ja käyttö	10
12	ERIMIELISYYDET	10
13	VOIMASSAOLO	10

TV-palveluiden ja laitteiden sopimusehdot kuluttajille

1 SOPIMUSEHTOJEN SOVELTAMINEN JA KÄSITTEET

1.1 Käsitteet

Toimittaja	Lounea Palvelut Oy (2678132-7)
Asiakas	Kuluttaja-asiakas, joka tilaa TV-palveluita ja/tai –laitteita pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.
Laitteet	Toimittajan asiakkaalle myymä, vuokraama tai muutoin luovuttama vastaanotin, digiboksi, CAM- tai CI+-moduuli, kaukosäädin tai muu TV-palvelun vastaanottamiseen tai käyttämiseen tarkoitettu laite tarvikkeineen.
TV-kortti	Toimittajan asiakkaalle vuokraama digitaalisen maksu-tv –palveluiden tai muiden salattujen palveluiden salauksenpurkuun tarkoitettu kortti (joka asennetaan TV-sovittimeen tai muuhun päätelaitteeseen).
Kiinteistön liitäntäpiste	Kaapelitelevisioverkossa kiinteistön talovahvistin, passiivinen haaroitin tai muu laite, jolla kiinteistön antenniverkko liitetään kaapelitelevisioverkkoon. Laajakaistapohjaisissa TV-palveluissa kiinteistön talojakamo, johon kiinteistön sisäverkko on päätetty.
Palvelut	Toimittajan asiakkaalle kulloinkin tarjoamat sisältö-, laite- ja muut palvelut.
Sisältöpalvelu	Toimittajan tarjoama sisältöpalvelu, joka voi muodostua esimerkiksi yksittäisestä ohjelmasta, kanavasta, kanavapaketista tai muusta vastaavasta sisältöpalvelusta. Sisältöpalveluita ovat myös suoratoistot, 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 saattaa edellyttää salauksenpurkujärjestelmän (kuten TV-kortin) tilaamista Toimittajalta.
Sopimusehdot	Toimittajan tarjoamien palveluiden yleiset sopimusehdot kuluttajille sekä nämä erityiset sopimusehdot.
Verkko	Viestintä- tai muu verkko, jossa Toimittaja kulloinkin tarjoaa palveluita.

1.2 Soveltamisala

Näitä sopimusehtoja sovelletaan, kun asiakas tilaa palvelun ja/tai kun asiakas vuokraa 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 yleiset sopimusehdot kuluttajille

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 sovitun 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.

Kaikki Palveluun kuuluva sisältö ei välttämättä ole saatavilla kaapeli-TV:n lineaarikanavilla, osa sisällöistä voidaan tarjota ainoastaan Palveluun kuuluvan suoratoiston kautta.

3.2 Palveluiden asennus, laitteet ja käyttö

Asiakas vastaa palveluiden ja laitteiden asentamisesta ja asennusympäristön kuntoon saattamisesta. Laitteiden asennuksessa ja käytössä tulee noudattaa käyttöohjeita ja Toimittajan mahdollisesti erikseen antamia ohjeita.

Palvelut ja laitteet ovat kotitalouskohtaisia eikä niitä saa lainata, vuokrata, pantata, välittää tai muutoin luovuttaa kolmannelle osapuolelle tai muutoin käyttää sopimuksen vastaisesti. Kolmannella osapuolella tarkoitetaan tässä henkilöä, jonka ei katsota asuvan samassa taloudessa kuin asiakas.

Asiakkaalla ei ole myöskään oikeutta taltioida, esittää julkisesti, välittää, edelleen lähettää tai käyttää palveluita tai niiden kautta vastaanottamaansa sisältöä muutoin kuin tämän sopimuksen ja tekijänoikeuslain sallimissa rajoissa. Asiakas ei saa käyttää palveluita Toimittajan tai kolmannen osapuolen tekijän- tai muita oikeuksia loukatun.

4 PALVELUIDEN TOIMINNALLISUUS JA MUUTOKSET

4.1 Yleinen toiminnallisuus

Toimittaja tuottaa palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla ja palveluiden sisältö ja toiminnallisuus määräytyy palvelukohtaisesti. Toimittaja vastaa sopimuksen mukaisesti palveluiden toimivuudesta verkossa asiakkaan Kiinteistön liitännäspisteeseen saakka. Toimittaja korjaa mahdolliset Toimittajan vastuualueeseen kuuluvat häiriöt ja keskeytykset kuluttajapalveluiden palvelutason mukaisesti. Toimittaja ei ole vastuussa taloyhtiön sisäverkosta eikä huoneiston sisäisestä verkosta liitännäjohtoihin.

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 esim. ohjelmayhtiön toiminnan tai tarjoamien palveluiden lakkaamisen taikka 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 tarkoituksenmukaisella tavalla.

5 LAITTEET

5.1 Toimittajalta vuokrattu laite

Jos asiakas on vuokrannut Toimittajalta laitteen, Toimittaja luovuttaa asiakkaan haltuun laitteen lisäksi siihen mahdollisesti liittyvät tarvittavat tarvikkeet ja johdot. Laitteen omistaa Toimittaja. Laitteen hallussapito velvoittaa asiakkaan suorittamaan kulloinkin voimassa olevan laitevuokran sopimuksen mukaisesti.

Asiakas huolehtii itse laitteen noudosta ja asennuksesta. Asiakas on tarvittaessa velvollinen ohjeiden mukaisesti suorittamaan mahdolliset verkon välityksellä toimitettavat ohjelma- ja laitepäivitykset. Asiakas vastaa siitä, että laitetta säilytetään ja käytetään huolellisesti, mahdollisten Toimittajan tai laitevalmistajan antamien ohjeiden mukaisesti.

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

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

Toimittaja ei vastaa siitä, että laite 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 laite ulosmitataan, pannaan takavarikkoon taikka myymis- tai hukkaamiskieltoon, tulee asiakkaan heti saattaa viranomaisten tietoon Toimittajan omistusoikeus laitteeseen 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 laite

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

Asiakas vastaa oman laitteen soveltuvuudesta palveluiden käyttöön, sekä siitä, että laite 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 ohjelmapalveluiden vastaanottamiseen voidaan tarvita TV-kortti. Solmittuaan sopimuksen Toimittajan kanssa asiakas saa haltuunsa TV-kortin. TV-kortista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu, tyyppisesti kuukausivuokra. 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 TV-kortissa mahdollisesti ilmenevästä viasta ja kortin katoamisesta. Tällöin asiakas voi vaihtaa uuden TV-kortin Toimittajan asiakaspalvelun kautta. Asiakas vastaa kortin vaurioitumisesta, tuhoutumisesta tai sen häviämisestä. Toimittajalla on oikeus laskuttaa uudesta TV-kortista kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Jos asiakas pystyy osoittamaan, että TV-kortin vaurioituminen tai tuhoutuminen ei johdu sen vääränlaisesta käytöstä tai käsittelystä, asiakkaan huolimattomuudesta, TV-korttia kohdanneesta tapaturmasta tai muusta asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, Toimittaja vaihtaa TV-kortin maksutta.

6.2 TV-kortin luovuttaminen ja palauttaminen

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 palauttamaan TV-kortin Toimittajalle, mikäli asiakas muuttaa osoitteeseen, 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. Kuukausikohtaiset palvelumaksut ja mahdolliset käytön määrään perustuvat toistuvaismaksut laskutetaan Toimittajan yleisten kuluttajasopimusehtojen ja laskutuskäytäntöjen mukaisesti. Eriksen tilattavista maksullisista ohjelmapalveluista laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Kertaluonteiset maksut (kuten avaus-, asennus-, toimitus- ja korjausmaksut) Toimittaja laskuttaa valinnan mukaan joko välittömästi tai kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen syntymisen taikka maksun kohteena olevan toimenpiteen tai tapahtuman suorittamisen jälkeen.

Toimittajalla on oikeus laskuttaa asiakasta Laitteesta sopimuksen päättymisen jälkeenkin aina siihen asti, kunnes Laite on palautettu Toimittajalle. Toimittajan noutaessa Laitteen asiakkaalta sopimuksellisten oikeuksiensa toteuttamiseksi, asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle aiheutuneet kustannukset.

Asiakkaan tekemästä voimassa olevan tilauksen muutoksesta (esim. palvelun lisäys tai vähennys), uusintatilauksesta tai maksuhäiriön vuoksi keskeytetyn palvelun uudelleen avaamisesta Toimittajalla on oikeus laskuttaa käsittelymaksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

8 TILAAMINEN SÄHKÖISEN ITSEPALVELUKANAVAN KAUTTA

Toimittaja voi tarjota asiakkaalle mahdollisuuden tilata maksu-tv-palveluita sähköisen itsepalvelukanavan kautta. Palvelun tunnusta ja salasanaa ei saa luovuttaa eteenpäin. Asiakas vastaa itsepalvelukanavan kautta tehdyistä tilauksista. Asiakas on velvollinen välittömästi ilmoittamaan Toimittajalle tunnuksien katoamisesta.

9 VASTUUNRAJOITUS

Toimittaja ei vastaa ohjelmapalveluiden sisällöstä, ohjelma- tai salausmuutoksista, eikä muusta palveluiden kautta tai avulla toimitettavasta tai saatavasta sisällöstä, sisällön saatavuudesta tai muista ominaisuuksista (kuten ohjelmakanavien, muun sisällön tai lähetyssaikojen muutoksista tai lopettamisista) ja, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu, Toimittajalla ei ole velvollisuutta tarkistaa tällaista sisältöä tai sen lainmukaisuutta.

Toimittaja ei ole vastuussa asiakkaalle palvelun käytön estymisestä tai palvelussa olevista virheistä tai puutteellisuuksista eikä asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tulevista vioista tai häiriöistä, jotka johtuvat ylivoimaisesta esteestä, asiakkaan toimesta tapahtuvasta palvelun tai Laitteen vääränlaisesta käytöstä tai kytkemisestä, asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuualueeseen kuuluvasta seikasta, taloverkossa tai huoneiston sisäverkossa olevista vioista tai häiriöistä taikka häiriötä aiheuttavista sähkölaitteista.

10 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ilmoittamalla siitä Toimittajalle. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden, ellei toisin ole sovittu. Irtisanomisajoissa noudatetaan Toimittajan yleisiä sopimusehtoja kuluttajille.

Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus ennen määräaikaisen sopimuskauden päättymistä, mikäli asiakas muuttaa osoitteeseen johon Toimittaja ei pysty toimittamaan palvelua tai Toimittajan yleisten kuluttajasopimusehtojen luvun 11 mukaisissa maksuvaikeustapauksissa. Asiakas on velvollinen asianmukaisesti osoittamaan edellä mainitun syyn olemassaolon. Toimittaja ei tällöin peri takaisin asiakkaan mahdollisesti saamia tilausetuja.

Toimittajalla on oikeus irtisanoa kokonaan tai osittain tietyn palvelun osalta sopimus Toimittajan yleisten kuluttajasopimusehtojen mukaisesti.

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.

11 ASIAKASTIEDOT

11.1 Asiakkaan antamat tiedot

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

11.2 Asiakkaan tietojen rekisteröinti ja käyttö

Toimittaja käsittelee asiakkaan henkilötietoja Toimittajan Asiakasrekisterin Tietosuojaselosteen mukaisesti.

12 ERIMIELISYYDET

Mahdolliset erimielisyydet käsitellään Toimittajan yleisten kuluttajasopimusehtojen mukaisilla menettelyillä.

13 VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 7.10.2026 alkaen toistaiseksi. Ehtoja noudatetaan myös aiemmin solmituissa Toimittajan ja asiakkaan välisissä toistaiseksi voimassaolevissa sopimuksissa, sekä määräaikaissä sopimuksissa määräaikaisuuden päätyttyä, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.