Specialvillkor för Lounea Yritysratkaisut Oy kommunikationstjänster för företag och sammanslutningar
1.11.2026

De finska villkoren är de egentliga villkoren. Om det förekommer skillnader mellan villkoren är det de finskspråkiga som gäller.

1. TILLÄMPNING

1.1. Dessa specialvillkor tillämpas på kommunikationstjänster som leverantören tillhandahåller företag och sammanslutningar.

1.2. På kommunikationstjänsterna tillämpas utöver dessa specialvillkor leverantörens gällande allmänna avtalsvillkor för företag och sammanslutningar. Ifall dessa särskilda villkor står i strid med de allmänna avtalsvillkoren, tillämpas i första hand de särskilda villkoren.

1.3. Utöver de allmänna avtalsvillkoren och dessa särskilda villkor kan andra avtalsvillkor bli tillämpliga på kommunikationstjänsterna. Ifall dessa särskilda villkor strider mot service- eller kampanjspecifika avtalsvillkor, tillämpas i första hand de service- eller kampanjspecifika avtalsvillkoren.

1.4. Bestämmelserna i 106 b §, 108 a § 1 och 3 mom., 109 § 2 mom., 112 § 1 mom., 113 §, 118 §, 119 §, 121–124 §, 125 § 2–4 mom., 126 §, 134 § 1 mom. och 135 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation (7.11.2014/917) ska inte tillämpas på avtal om kommunikationstjänster.

2. DEFINITIONER

2.1. Med **kund** avses ett företag, en sammanslutning eller någon annan som ingår eller har ingått ett avtal om kommunikationstjänster med leverantören.

2.2. Med **användare** avses en fysisk person som använder kommunikationstjänster.

2.3. Med **lagstiftning** avses de lagar, förordningar, föreskrifter och beslut av myndigheter samt andra tvingande rättsregler som är gällande vid den ifrågavarande tidpunkten.

2.4. Med **leverantör** avses Lounea Yritysratkaisut Oy eller en aktör som hör till samma koncern som denna.

2.5. Med **kundens material** avses de uppgifter, det material, de meddelanden och de anvisningar som kunden matar in i tjänsten eller lämnar för behandling i tjänsten. Med kundens material avses inte tekniska logguppgifter, analysuppgifter eller metadata som uppkommer vid tillhandahållande, övervakning, informationssäkerhet, underhåll eller utveckling av tjänsten.

2.6. Med **kommunikationstjänst** avses internetaccesstjänst, allmän telefonitjänst eller någon annan tjänst som helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av meddelanden i kommunikationsnät och som är föremål för ett avtal om kommunikationstjänster.

2.7. Med **avtal om kommunikationstjänster** avses ett avtal som ingåtts mellan kunden och leverantören om tillhandahållande av kommunikationstjänster.

2.8. Med **kommunikationsnät** avses ett system som består av sammankopplade ledningar och av anordningar och som är avsett för överföring eller distribution av meddelanden via ledning, med radiovågor, optiskt eller på något annat elektromagnetiskt sätt

2.9. Med **AI-förordningen** avses Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2024/1689 om harmoniserade regler för artificiell intelligens, i dess vid var tid gällande lydelse, samt tillämplig nationell lagstiftning som kompletterar förordningen.

2.10. Med **AI-system** avses det som vid var tid föreskrivs i AI-förordningen. Med **AI-system med hög risk** avses ett AI-system som enligt AI-förordningen betraktas som ett AI-system med hög risk.

3. INGÅENDE AV AVTAL OM KOMMUNIKATIONSTJÄNSTER

3.1. Ett avtal om kommunikationstjänster ska ingås skriftligen.

3.2. Ifall man avtalar om kommunikationstjänster på något annat sätt än skriftligen, ska leverantören sända kunden en skriftlig beställningsbekräftelse. Beställningsbekräftelsen betraktas som ett skriftligt avtal om kommunikationstjänster.

3.3. I avtalet om kommunikationstjänster ska det anges när avtalet träder i kraft.

4. TILLHANDAHÅLLANDE OCH ANVÄNDNING AV KOMMUNIKATIONSTJÄNSTER

4.1. Leverantören tillhandahåller kommunikationstjänster i enlighet med avtalet om kommunikationstjänster.

4.2. Leverantören ansvarar för sitt kommunikationsnät. Leverantören ansvarar inte för andra kommunikationsnät, för tjänster som tillhandahålls av en tredje part eller för andra faktorer som inte är beroende av leverantören.

4.3. Utöver vad som avtalats i övrigt, ansvarar kunden för leveransställets elnät och interna kommunikationsnät samt för de arbeten som berör dessa.

4.4. Utöver vad som avtalats i övrigt, förutsätter tillhandahållandet av kommunikationstjänster (a) att kunden ger leverantören behövliga ritningar över leveransstället och uppgifter om andra anordningar och program avsedda att användas för kommunikationstjänsterna än de som leverantören ansvarar för, (b) att andra anordningar och program än de som leverantören ansvarar för fungerar och uppfyller de krav som ställs i lagstiftningen, (c) att andra utrymmen än de som leverantören ansvarar för är i tillbörligt skick och uppfyller de

Sisäiseen käyttöön

krav som ställs i lagstiftningen, och (d) att det för leveransställets del finns tillgång till tillräckligt accessnät och att leveransstället har tillräckliga elnät och interna kommunikationsnät som uppfyller de krav som ställs i lagstiftningen.

4.5. Kommunikationstjänsterna innefattar inte terminalutrustning, andra anordningar eller program. Vid behov kan man avtala särskilt om tillhandahållandet av anordningar och program.

4.6. Till kommunikationstjänsterna hör normalt att leverantören överför meddelanden i sitt kommunikationsnät. Kunden ansvarar för sin kommunikation och för det material som sänds. Leverantören ansvarar inte för kommunikationens innehåll eller för det material som sänds eller mottas via kommunikationstjänsten.

4.7. Det kan inte garanteras att kommunikationstjänsterna fungerar utan avbrott. Det är karaktäristiskt för kommunikationstjänster att det förekommer kortvariga och tillfälliga avbrott och störningar i tjänsterna samt att meddelanden fördröjs och överföringen av meddelanden misslyckas, vilka inte betraktas som fel.

4.8. Leverantören har rätt att begränsa användningen av kommunikationstjänster för att värna om informationssäkerheten och undanröja störningar på det sätt som anges i lagstiftningen, eller för att upprätthålla de kvalitetskrav som föreskrivs för kommunikationstjänsterna i lagstiftningen.

4.9. Kommunikationstjänsterna ska användas på ett sådant sätt att användningen av dem inte orsakar oskälig belastning. Leverantören har rätt att mäta och styra trafiken för att undvika överbelastning.

4.10. Kunden har inte rätt att förmedla en tredje parts trafik via kommunikationstjänsterna, distribuera kommunikationstjänsterna till en tredje part eller återförsälja kommunikationstjänsterna utan ett på förhand givet skriftlig samtycke av leverantören.

4.11. Kunden eller de anordningar eller program som kunden ansvarar för får inte orsaka störning, olägenhet eller skada för kommunikationsnätet, kommunikationstjänsterna, andra tjänster som anslutits till kommunikationsnätet, anordningar, eller för kommunikationsnätets användare, leverantören eller en tredje part. Om störning, olägenhet eller skada orsakas, ska kunden omedelbart vidta åtgärder för att avhjälpa situationen och vid behov koppla bort den anordning eller det program som orsakar störning, olägenhet eller skada från kommunikationsnätet. Leverantören har utan att höra kunden rätt att koppla bort en anordning eller ett program som orsakar störning, olägenhet eller skada från kommunikationsnätet.

4.12. Leverantören har rätt att administrera trafiken i sitt kommunikationsnät, tillfälligt avbryta en kommunikationstjänst eller begränsa dess användning och även vidta andra nödvändiga åtgärder, om det behövs för att trygga trafiken i nätet, tjänsternas funktion, informationssäkerheten eller användbarheten.

4.13. Utöver vad som avtalats i övrigt, har leverantören rätt att tillfälligt avbryta tillhandahållandet av en kommunikationstjänst eller begränsa dess användning för en

Sisäiseen käyttöön

skälig tid, om det behövs på grund av bygg-, reparations- eller underhållsarbete på kommunikationsnätet. Leverantören ska informera kunden om avbrottet eller begränsningen på sin webbplats eller på något annat ändamålsenligt sätt i god tid på förhand eller, om detta inte skäligen är möjligt, omedelbart efter att leverantören har fått kännedom om saken. Kunden är skyldig att betala grundavgifter och övriga avgifter i enlighet med avtalet om kommunikationstjänster trots att kommunikationstjänsten inte varit tillgänglig för kunden av en sådan orsak som avses i denna punkt (4.13) i avtalet.

4.14. Kunden har inte rätt att ändra eller åtgärda kommunikationstjänsten eller utföra service i fråga om den utan ett på förhand givet skriftligt samtycke av leverantören.

4.15. Leverantören har rätt att stänga en kommunikationstjänst eller begränsa användningen av den, om kunden inte inom två veckor efter att en betalningsuppmaning sänts har betalats en avgift på minst 50 euro för kommunikationstjänsten, som har förfallit till betalning. Leverantören stänger emellertid inte kommunikationstjänsten och begränsar inte dess användning på den grund som avses i den förra meningen, om (a) kunden framställer en motiverad och specificerad anmärkning mot fakturan före förfallodagen och betalar den ostridiga delen av fakturan inom utsatt tid, eller (b) den förfallna avgiften hänför sig till någon annan tjänst än mottagning av kommunikationstjänsten.

4.16. Leverantören har rätt att stänga kommunikationstjänsten också om (a) kunden har försatts i konkurs eller en myndighet har konstaterat att kunden annars är insolvent och kunden inte ställer en skälig säkerhet, (b) kunden trots uppmaning inte iakttar andra avtalsvillkor än sådana som gäller avgifter, (c) kunden eller användaren har åtalats för störande av post- och teletrafik som begåtts med hjälp av kommunikationstjänsten, eller (d) kunden inte utför en eventuell förhandsbetalning eller ställer en eventuell säkerhet.

4.17. Leverantören har rätt att begränsa användningen av en kommunikationstjänst också om den limit som fastställts för kommunikationstjänsten överskrids. Efter att ha fått kännedom om att limiten överskridits meddelar leverantören användaren om saken och instruerar samtidigt användaren om hur en begränsning av användningen kan förhindras. Därefter begränsar leverantören användningen av kommunikationstjänsten.

4.18. Leverantören har rätt att vägra koppla upp samtal eller att annars spärra användningen av en sådan kommunikationstjänst vars uppenbara syfte är att sträva efter orättmätig ekonomisk vinning och som medför avgifter för kunden.

4.19. Leverantören är skyldig att spärra användningen av en kommunikationstjänst om en behörig myndighet eller domstol bestämmer det.

4.20. Leverantören är i enlighet med lagstiftningen skyldig att på begäran spärra användningen av ett annat teleföretags kommunikationstjänst, om (a) det finns en sådan förutsättning för det som avses i punkterna 4.15–4.19, (b) det andra teleföretaget helt eller delvis använder leverantörens kommunikationsnät för tillhandahållande av kommunikationstjänster eller leverantören debiterar avgifter för det andra teleföretagets räkning och (c) det andra teleföretaget inte själv kan förhindra att dess kommunikationstjänst används.

Sisäiseen käyttöön

4.21. Leverantören är i enlighet med lagstiftningen skyldig att utan dröjsmål stänga en kommunikationstjänst eller spärra dess användning, om kunden, användaren, polisen, ett försäkringsbolag eller ett annat teleföretag meddelar att terminalutrustning, identifikation som berättigar till användning av kommunikationstjänsten eller någon annan anordning som används för administrering av kommunikationstjänsten har stulits eller försvunnit eller att den obehörigen innehas av någon annan eller har använts obehörigen, samt begär att kommunikationstjänsten ska stängas eller att användningen av den ska spärras. Kunden svarar även i dessa fall, oavsett egen aktsamhet, för kommunikationstjänstens användning och för de avgifter som uppkommer av användningen tills leverantören har stängt kommunikationstjänsten eller spärrat dess användning.

4.22. Utöver vad som avtalats i övrigt, har leverantören rätt att spärra användningen av någon annan tjänst än en kommunikationstjänst eller begränsa dess användning, om (a) kunden inte betalat en förfallen avgift för annan tjänst än kommunikationstjänst inom två veckor efter det att betalningsuppmaning har sänts, (b) limiten överskrids, eller (c) spärrningen eller begränsningen behövs för att förhindra missbruk eller skador. Leverantören ska utan oskäligt dröjsmål meddela kunden om en sådan spärrning eller begränsning av användningen som avses i den förra meningen.

4.23. Utöver vad som avtalats i övrigt, har leverantören rätt att vägra koppla upp samtal eller att annars spärra användningen av en sådan annan tjänst än en kommunikationstjänst vars uppenbara syfte är att sträva efter orättmätig ekonomisk vinning och som medför avgifter för kunden.

4.24. Leverantören kan men är inte skyldig att erbjuda kunden också andra än ovan nämndaspärrtjänster. Leverantören har rätt att debitera sådana avgifter för spärrtjänsterna som fastställs i avtalet om kommunikationstjänster.

4.25. Leverantören ska på kundens begäran utan oskäligt dröjsmål öppna en stängd kommunikationstjänst eller avsluta begränsningen av dess användning då det inte längre finns grunder för stängningen, spärrningen eller begränsningen av användningen, förutsatt att avtalet om kommunikationstjänster fortfarande är gällande. Kunden är skyldig att betala de avgifter som leverantören enligt avtalet om kommunikationstjänster debiterar för att öppna tjänsten eller avsluta begränsningen av dess användning.

4.26. Kunden har rätt att utan avgift permanent eller samtalsspecifikt hindra att kundens telefonnummer förmedlas till samtalsmottagaren. Kunden får utan avgift hindra att telefonnumret för ett inkommande samtal förmedlas till kunden, samt hindra identifiering av det abonnemang till vilket inkommande samtal har styrts om. Ifall det är tekniskt möjligt och inte medför oskäliga kostnader har kunden dessutom rätt att mot en avgift som fastställs i avtalet om kommunikationstjänster hindra mottagande av sådana inkommande samtal vars identifiering har förhindrats.

4.27. Kunden har i enlighet med lagstiftningen rätt att överföra sitt telefonnummer till ett annat teleföretag då kunden byter tjänsteleverantör. Leverantören har rätt att ge telefonnummer, e-postadresser och motsvarande identifieringsuppgifter till en tredje part om de inte har varit i kundens användning på 6 månader.

Sisäiseen käyttöön

4.28. Den faktura som uppkommer till följd av användningen av kommunikationstjänster specificeras i enlighet med leverantörens faktureringspraxis. Kunden eller användaren har rätt att i enlighet med lagstiftningen på begäran få en telefonräkning som är specificerad per uppkoppling. Därutöver kan leverantören erbjuda kunden rapporter eller annan information i den utsträckning det är tekniskt möjligt samt tillåtet enligt lagstiftningen. Kunden är skyldig att behandla rapporterna och den övriga informationen med iakttagande av de begränsningar som eventuellt uppställs i lagstiftningen. Leverantören har rätt att debitera sådana avgifter för specifikationerna, rapporterna och den övriga informationen som fastställs i avtalet om kommunikationstjänster. En sådan specifikation av telefonräkningen per uppkoppling som kunden begär är emellertid avgiftsfri.

5. GILTIGHETSTIDEN FÖR AVTAL OM KOMMUNIKATIONSTJÄNSTER

5.1. Ett avtal om kommunikationstjänster gäller tills vidare, om inte något annat skriftligen har avtalats.

5.2. Ett tidsbestämt avtal om kommunikationstjänster gäller den avtalade tiden och fortgår därefter som ett avtal som gäller tills vidare, om inte kunden och leverantören ingår ett nytt tidsbestämt avtal om kommunikationstjänster.

5.3. Kunden får genom ett skriftligt eller muntligt meddelande till leverantören säga upp ett avtal om kommunikationstjänster som gäller tills vidare med iakttagande av en uppsägningstid på två veckor Leverantören ska sända en skriftlig bekräftelse på uppsägningen till kunden.

5.4. Leverantören får genom ett skriftligt meddelande till kunden säga upp ett avtal om kommunikationstjänster som gäller tills vidare så att det upphör att gälla 3 månader efter uppsägningen.

6. HÄVNING AV AVTAL OM KOMMUNIKATIONSTJÄNSTER

6.1. Kunden har rätt att häva ett avtal om kommunikationstjänster på grund av ett dröjsmål eller ett fel som hänför sig till kommunikationstjänsterna, om leverantörens avtalsbrott är väsentligt. Hävningen kan rikta sig bara mot den tjänst som dröjsmålet eller felet hänför sig till. Kunden ska meddela leverantören om hävningen skriftligen eller muntligen.

6.2. Leverantören har rätt att häva ett avtal om kommunikationstjänster, om (a) en kommunikationstjänst har varit stängd minst en månad och det fortfarande finns förutsättningar för stängning, eller (2) kunden eller användaren har dömts för störande av post- och teletrafik som begåtts med hjälp av kommunikationstjänsten. Leverantören ska skriftligen meddela kunden om hävningen av avtalet om kommunikationstjänster.

7. TJÄNSTER SOM INNEHÅLLER ARTIFICIELL INTELLIGENS

7.1. Denna punkt 7 tillämpas i den mån tjänsten innehåller, utnyttjar eller bygger på ett AI-system eller leverantören använder ett AI-system vid tillhandahållandet av tjänsten eller i verksamhet som anknyter till den. Användningen av AI-system i tjänsten eller i

Sisäiseen käyttöön

verksamhet som anknyter till tjänsten ändrar inte den ansvarsfördelning som följer av avtalet mellan avtalsparterna, om inte annat följer av tvingande lagstiftning.

7.2. Skyldigheterna enligt AI-förordningen bestäms utifrån tjänsten, AI-systemets avsedda ändamål och avtalsparternas respektive roller enligt AI-förordningen. Leverantören ansvarar endast för de skyldigheter enligt AI-förordningen som är tillämpliga på leverantörens egen verksamhet och roll. Om tjänsten innehåller eller utnyttjar ett AI-system från en tredje part kan även den tredje partens villkor, bruksanvisningar, dokumentation och begränsningar tillämpas på tjänsten.

7.3. Om tjänsten innehåller ett AI-system med hög risk ska leverantören lämna eller tillgängliggöra de uppgifter och bruksanvisningar som krävs enligt AI-förordningen i den omfattning som är tillämplig på leverantörens verksamhet och tjänsten, i lämpligt digitalt eller annat format. Om tjänsten innehåller AI-funktionalitet som omfattas av transparensskyldigheter eller andra särskilda skyldigheter enligt AI-förordningen, ska leverantören lämna eller tillgängliggöra de uppgifter och meddelanden som krävs enligt AI-förordningen, eller vidta de åtgärder som krävs, i den omfattning som är tillämplig på leverantörens verksamhet och tjänsten, i tjänstebeskrivningen, tjänstespecifika villkor, bruksanvisningar, en separat bilaga om AI, tjänstens användargränssnitt eller på något annat ändamålsenligt sätt.

7.4. Kunden ansvarar för de uppgifter, det material och de anvisningar som kunden matar in i tjänsten samt för att kunden har rätt att lämna och använda dem i och i anslutning till tjänsten. Kunden är skyldig att använda tjänsten, de AI-system som ingår i den och deras utdata i enlighet med avtalet, bruksanvisningarna, lagstiftningen och god sed. Kunden ansvarar för bedömningen och användningen av AI-systemets utdata i sin egen verksamhet.

7.5. Leverantören använder inte kundens material för att träna eller finjustera AI-modeller eller AI-system utan kundens samtycke, ett avtal eller någon annan tillämplig grund.

8. ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR, KONTAKTUPPGIFTER, MEDDELANDEN OCH BEHANDLING AV KUNDINFORMATION

8.1. Leverantören har rätt att ändra kommunikationstjänsternas pris eller andra avtalsvillkor till kundens nackdel genom att skriftligen meddela kunden om ändringen, grunderna för ändringen och kundens uppsägningsrätt senast en månad innan ändringen träder i kraft. Om ändringen beror på lagstiftningen, har leverantören i avvikelse från den förra meningen rätt att genomföra ändringen då lagstiftnigen träder i kraft. Om leverantören ändrar kommunikationstjänsternas pris eller andra avtalsvillkor till nackdel för kunden, har kunden rätt att säga upp avtalet om kommunikationstjänster beträffande den kommunikationstjänst som är föremål för ändringen, så att avtalet upphör att gälla omedelbart, genom att skriftligen meddela leverantören om saken senast den dag då ändringen träder i kraft. Om ändringen beror på en ändring av skattelagstiftningen, har kunden inte sådan uppsägningsrätt som avses i den förra meningen.

Sisäiseen käyttöön

8.2. Utöver vad som avtalats i övrigt, är kunden skyldig att uppge användarens namn och kontaktuppgifter för leverantören då ett avtal om kommunikationstjänster ingås, samt utan dröjsmål meddela om ändringar i dessa uppgifter.

8.3. Leverantören har rätt att meddela användaren om avbrott i en kommunikationstjänst, stängning av tjänsten eller spärrning eller begränsning av dess användning, öppnande av tjänsten eller avslutande av en begränsning av dess användning, eller om andra omständigheter som påverkar kommunikationstjänstens användning eller användbarhet. Om leverantören har meddelat användaren om saken, anses också kunden ha fått kännedom om saken.

8.4. Leverantören har rätt att meddela kunden om avtalsbrott som användaren har gjort sig skyldig till.

8.5. Leverantören är i enlighet med lagstiftningen skyldig att för sin del se till att kontaktinformation med kundens namn, adress och telefonnummer publiceras i kataloger i tryckt, elektronisk eller annan form, eller finns tillgängliga i nummerupplysningstjänster eller i andra kontaktinformationstjänster. Kunden och användaren får förbjuda att information om dem lämnas ut eller publiceras, eller begränsa utlämnandet eller publiceringen av information, samt begära att felaktig information rättas i enlighet med lagstiftningen. Ett fel i en tryckt katalog rättas i följande upplaga.

9. AVTALSVILLKORENS IKRAFTTRÄDANDE OCH TILLGÄNGLIGHET

9.1. Dessa särskilda villkor träder i kraft 1.11.2026 och gäller tills vidare.

9.2. Prislistorna och de övriga avtalsvillkoren finns avgiftsfritt tillgängliga på leverantörens webbsida och via leverantörens kundservice.

Sisäiseen käyttöön