Taloyhtiöpalveluiden ja laitteiden yleiset ehdot

Sisällysluettelo

1. DOKUMENTIN TARKOITUS 2
2. OSAPUOLET 2
3. PALVELUT JA SOPIMUKSET 2
3.1. PERUSNOPEUS JA REKISTERÖITYMINEN 2
3.2. ASUKKAAN REKISTERÖINTI 3
3.3. PIENYRITYKSET TALOYHTIÖSSÄ 3
4. PALVELUIDEN TOIMITUS 3
5. LAAJAKAISTAPALVELUN LAATU 3
5.1. VAATIMUKSET TALOYHTIÖN SISÄVERKOLLE 4
5.2. MENETTELYT LAATUPOIKKEAMASSA 4
5.3. TIETOTURVA 4
6. PALVELUIDEN VELOITUKSET 5
7. PALVELUIDEN LAITTEET 6
7.1. TUOTANTOLAITTEET 6
7.1.1. TUOTANTOLAITTEIDEN EHDOT 6
7.2. HUONEISTOJEN PÄÄTELAITTEET 7
7.2.1. PÄÄTELAITTEIDEN OMISTAJUUS 8
7.2.2. PÄÄTELAITTEIDEN TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO 8
7.3. ASIAKKAAN HALLUSSA OLEVAT PALVELUNTARJOAJAN OMISTAMAT LAITTEET 8
7.3.1. HUOLTO JA YLLÄPITO 8
7.3.2. SIIRTÄMINEN JA LUOVUTTAMINEN 9
7.3.3. KATOAMISET JA RIKKOONTUMISET 9
8. ASIAKASPALVELU JA -TUKI 10
9. MUUTOKSET EHTOIHIN 10
10. VAHINGONKORVAUSVASTUUSTA 10
11. MUUT EHDOT 12

1. DOKUMENTIN TARKOITUS

Tässä dokumentissa kerrotaan Lounea Palvelut Oy:n soveltamista ehdoista ja käytännöistä taloyhtiöille tai muille vastaaville asumiseen liittyville yhteisöille toimitettaviin palveluihin ja laitteisiin. Nämä ehdot ovat osa taloyhtiöpalveluiden toimittamisesta solmittavaa sopimusta. Sopimus muodostuu varsinaisesta pääsopimusdokumentista sekä näistä ehdoista. Mikäli pääsopimuksen ja näiden yleisten ehtojen välillä on ristiriitaa, sovelletaan ensisijaisesti pääsopimuksen ehtoja.

2. OSAPUOLET

Tässä dokumentissa käytetään seuraavia termejä osapuolista:

Lounea Palvelut Oy on jatkossa ”Lounea” tai ”Palveluntarjoaja”.
Y-tunnus 2678132-7
Kotipaikka Salo
Käyntiosoite Tehdaskatu 6
Postiosoite 24100 Salo

Sopimuksen solmiva taloyhtiö tai muu kiinteistöä hallinnoiva taho on jatkossa ”taloyhtiö” tai ”asiakas”. Yksittäisessä huoneistossa palveluita käyttävä, tyypillisesti yksityinen kuluttaja on jatkossa ”asukas”.

Asiakas on velvollinen tarvittavassa määrin tiedottamaan asukkaita näiden sopimusehtojen määräyksistä ja palvelun sisällöstä.

3. PALVELUT JA SOPIMUKSET

Taloyhtiöpalveluilla tarkoitetaan näissä sopimusehdoissa muun muassa laajakaista- ja kaapeli-TV-palveluja sekä muita palveluja, joista tehdään sopimus taloyhtiön ja Palveluntarjoajan välillä. Palveluiden käyttäjinä toimivat asukkaat tai kiinteistön tekniset laitteet. Palveluiden saatavuus ja tyyppi riippuu muun muassa Palveluntarjoajan verkon osoitekohtaisesta saatavuudesta sekä palveluiden välittämiseen valitusta kiinteistön sisäverkosta.

3.1. PERUSNOPEUS JA REKISTERÖITYMINEN

Jos palvelusopimukseen kuuluu laajakaistapalvelu, se määrittää kaikkiin huoneistoihin toimitettavan perusnopeuden. Palveluntarjoaja saattaa tarjota myös muunlaisia sopimusmalleja valintansa mukaisesti.

Huoneistojen perusnopeudet laskutetaan suoraan taloyhtiöltä yhdellä laskulla, sovitun laskutuskäytännön mukaisesti.

Perusnopeuden käyttöönotto saattaa edellyttää huoneiston asukkaalta sähköistä rekisteröitymistä ja vahvaa tunnistautumista. Rekisteröityminen on maksutonta ja se voidaan hoitaa itsepalvelun lisäksi myös Palveluntarjoajan Asiakaspalvelussa.

Huoneiston rekisteröimättömän perusnopeuden pääsyä julkiseen internettiin saatetaan rajoittaa esim. siten, että sillä pääsee vain rekisteröintiin tarvittaviin palveluihin.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Palveluntarjoajalle asukkaan muutosta pois huoneistosta. Palveluntarjoaja palauttaa huoneiston perusnopeuden rekisteröimättömään tilaan muuton johdosta.

3.2. ASUKKAAN REKISTERÖINTI

Perusnopeuden rekisteröitymisen yhteydessä asukkaan ja Palveluntarjoajan välillä solmitaan sopimus, jossa sovitaan asukkaan velvoitteista liittyen huoneistossa sijaitseviin päätelaitteisiin. Jos asukas tilaa lisäpalveluita, esimerkiksi lisänopeuden, näistä solmitaan erillinen palveluiden toimitusta koskeva sopimus. Tämä sopimus ei vaikuta perusnopeuden laskuttamiseen taloyhtiöltä ja se jatkuu sopimuksen mukaisesti.

3.3. PIENYRITYKSET TALOYHTIÖSSÄ

Taloyhtiöihin toimitettavat palvelut on suunniteltu kuluttajille. Taloyhtiöissä toimivat pienyritykset voivat käyttää palveluita toiminnassaan näiden rajoitusten puitteissa. Liittymiin ei ole välttämättä saatavana kaikkia yritysliittymien palveluita. Sisältöpalvelujen, kuten esimerkiksi kanavapakettien esitysoikeudet on tarkoitettu kotitalouksille, eikä näiden sisältöjen näyttäminen esimerkiksi asiakkaille liikehuoneistoissa ole sallittua.

4. PALVELUIDEN TOIMITUS

Palveluntarjoaja toimittaa palvelut asiakkaalle tai aloittaa palveluiden toimittamisen asiakkaalle sovittuna toimituspäivänä tai sovitun ajan kuluessa. Jos toimitusaikaa tai -päivää ei ole sovittu, toimittaa Palveluntarjoaja palvelut kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen syntymisestä. Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun Palveluntarjoaja ilmoittaa palvelun olevan käytettävissä.

5. LAAJAKAISTAPALVELUN LAATU

Laajakaistapalveluiden perusnopeus määräytyy taloyhtiön ja Palveluntarjoajan välisen sopimuksen mukaisesti.

Laajakaistapalvelun sallitut nopeusvaihtelut on määritetty erillisessä dokumentissa ”Lounea Valokuitu Palvelukuvaus”, joka on saatavilla esimerkiksi Palveluntarjoajan verkkosivuilla. Nopeudet on ilmoitettu Palveluntarjoajan verkon ja huoneiston liitäntäpisteen väliltä mitattuna. Selvyyden vuoksi mainitaan, että nopeuden mittaus pitää tehdä päätelaitteen kiinteästä verkkoliitännästä (tyyp. Ethernet), joka on konfiguroitu ei-reitittäväksi, sillä langattoman verkon (WLAN) suorituskyky on rajallinen ja sen maksiminopeus voi vaihdella muun muassa ympäristösyistä.

5.1. VAATIMUKSET TALOYHTIÖN SISÄVERKOLLE

Laajakaistapalvelun toimittamiseen valitun taloyhtiön sisäverkon tyyppi (esimerkiksi valokuituverkko, TV-sisäverkko tai puhelinsisäverkko) ja tekninen laatu vaikuttavat esimerkiksi toimitettavan laajakaistapalvelun nopeusvaihteluihin ja palvelutarjoamaan (esimerkiksi yhteyden symmetrisyys). Palveluntarjoajan ja taloyhtiön edustajat käyvät läpi nämä rajoitukset ja niiden vaikutukset sopimusneuvotteluissa.

Taloyhtiön vastuulla on huolehtia, että kiinteistön sisäverkko on kulloinkin voimassa olevien rakentamismääräyksien mukainen, esimerkiksi Traficomin määräys M65.

5.2. MENETTELYT LAATUPOIKKEAMASSA

Mikäli havaitaan toistuvasti ja pidemmällä aikavälillä, että laajakaistapalvelun nopeus ei täytä sopimuksen ja Palveluntarjoajan palvelukuvauksen mukaisia raja-arvoja, tulee asiakkaan nimeämän henkilön olla yhteydessä asiakastukeen. Asiakastuki kartoittaa tilanteen yhdessä asiakkaan kanssa ja päättää, mihin toimenpiteisiin ryhdytään ongelman aiheuttajan rajaamiseksi sekä tilanteen korjaamiseksi. Mikäli tilannetta ei pystytä ratkaisemaan, osana ratkaisua voi toimia laajakaistasopimuksen vaihtaminen hitaampaan.

5.3. TIETOTURVA

Palveluntarjoaja vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Palveluntarjoaja ei vastaa julkisen internetverkon tietoturvasta tai siellä ilmenevistä häiriöistä tai muista Palveluntarjoajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä tai niistä aiheutuvista vahingoista. Palveluntarjoaja voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaa vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Palveluntarjoaja mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Palveluntarjoaja tiedottaa mahdollisuuksien mukaan tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muilla tarkoituksenmukaisilla tavoilla.

Palveluiden turvallisen käytön ja luotettavuuden kannalta on tärkeää, että asukkaat huolehtivat laajakaistapalveluun liittämiensä laitteiden, esim. tietokoneiden, WLAN-reitittimien ja älylaitteiden tietoturvasta ja päivitysten ajantasaisesta käyttöönotosta, sekä siitä, että käytössä on asianmukaiset suojakeinot, esimerkiksi virustorjunta sekä palomuuri. Asiakas on velvollinen tiedottamaan asukkaita tietoturvasta huolehtimisesta ja tarvittavien päivitysten tekemisestä.

Viranomaisten määräysten mukaisesti Palveluntarjoaja seuraa verkkonsa liikennettä ja reagoi väärinkäytöksiin sekä poikkeamiin automaattisesti. Palveluntarjoaja voi rajoittaa tai estää verkkoliikenteen liittymästä, mikäli se on verkon toimivuuden tai muiden käyttäjien tietoturvan kannalta välttämätöntä.

6. PALVELUIDEN VELOITUKSET

Asiakas maksaa Palveluntarjoajalle palvelusta ja sen käytöstä sovitut tai hinnaston mukaiset maksut sovitulla maksuajalla. Hinnat ilmoitetaan sisältäen arvonlisäveron kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Maksuvelvollisuus alkaa palvelun toimituspäivästä, ellei muuta ajankohtaa ole erikseen sovittu.

Palveluntarjoajan suorittamiin ja asiakkaan vaatimuksesta ylitöinä suorittamiin tehtäviin sovelletaan sopimuksessa määriteltyjä lisäkorvauksia. Mikäli sopimuksessa ei ole näitä määritelty, sovelletaan hinnastossa määriteltyjä lisäkorvauksia. Palveluntarjoaja voi laskuttaa asiakkaalta palveluun kuulumattomat suoritteet ja lisätyöt hinnaston mukaisesti.

Palveluun liittyvät kiinteät kuukausittaiset maksut perustuvat asiakkaan Palveluntarjoajalle toimittamiin tietoihin, joiden perusteella sopimus on solmittu. Palveluntarjoaja saa aina muuttaa maksuja Palveluntarjoajalle aiheutuneiden sellaisten välttämättömien kustannusten korvaamiseksi, jotka perustuvat asiakkaan toimittamien tietojen olennaiseen puutteellisuuteen tai virheellisyyteen tai jotka johtuvat käyttöoikeuksien määrien muutoksista. Jos palveluihin liittyvissä veroissa tai muissa viranomaisen määräämissä julkisissa maksuissa tapahtuu muutoksia, Palveluntarjoaja voi aina muuttaa hintoja vastaavasti. Lisäksi Palveluntarjoaja voi aina muuttaa hintojaan lainsäädännön muutoksen tai muun viranomaisen antaman määräyksen, päätöksen ja ohjeistuksen muutosten perusteella tai olosuhteiden olennaisesti muututtua tällaisten muutosten johdosta. Mikäli palveluun sisältyy kolmannen osapuolen alihankkijana tai muuna yhteistyökumppanina tuottamia palveluja tai käyttöoikeuksia ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan, voi Palveluntarjoaja aina muuttaa palvelun hintaa vastaavasti. Lisäksi Palveluntarjoaja voi aina muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelun hintaa. Palveluntarjoaja ilmoittaa näistä hintojen muutoksista asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa esimerkiksi laskutuksen yhteydessä.

Palveluntarjoajan korottaessa palvelun hintaa voi asiakas irtisanoa sopimuksen kyseisen palvelun osalta päättymään hinnanmuutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla tästä kirjallisesti vähintään neljätoista (14) päivää ennen hinnanmuutoksen voimaantulopäivää. Irtisanomisoikeus ei kuitenkaan koske tilanteita,

jossa hintaa muutetaan johtuen esimerkiksi edellä mainitusta lainsäädännön muutoksesta (esimerkiksi arvonlisäverokanta) tai viranomaisen määräyksestä tai muuttuneesta tulkinnasta johtuen. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muutokset tulevat voimaan Palveluntarjoajan ilmoittamana ajankohtana.

7. PALVELUIDEN LAITTEET

Palveluiden tuottamiseen sekä niiden käyttämiseen tarvitaan erilaisia teknisiä laitteita. Osa laitteista siirtyy asiakkaan tai asukkaan omaisuudeksi, osa jää Palveluntarjoajan omaisuudeksi, vaikka ne ovat sijoitettuna taloyhtiön kiinteistöön. Palveluntarjoaja merkitsee selvästi omat laitteensa.

7.1. TUOTANTOLAITTEET

Tuotantolaitteiden avulla tuotetaan tai välitetään sopimuksen mukaisia palveluita taloyhtiön sisäverkkoihin. Tyypillisimpiä laitteita ovat mm.

- Kaapeli-TV-verkon vahvistin TV-kuvien siirtämiseksi kiinteistön TV-verkossa.
- DSLAM-laitteistot, joilla välitetään laajakaistayhteyksiä kiinteistön puhelinsisäverkossa (CAT-3)
- Ethernet-aktiivikytkin tai kuitukytkin, joilla välitetään laajakaistayhteyksiä kiinteistön yleiskaapeloinnilla (CAT-5/6) tai valokuidulla toteutetuissa sisäverkoissa
- Kaapelit ja kytkentäkuidut sekä näiden haaroittimet.

Laitteita voi olla listattuna palvelusopimuksissa, mutta palveluihin voidaan tarvita myös muita laitteita, Palveluntarjoajan harkinnan mukaan.

7.1.1. TUOTANTOLAITTEIDEN EHDOT

Laitteet sijoitetaan taloyhtiön tekniseen tilaan (talojakamo tai muu vastaava tila) ja ne käyttävät verkkovirtaa (220 VAC) toimintaansa, tyypillisesti n. 50-300 W per laite. Tarvittavasta sähköenergiasta vastaa taloyhtiö. Tämän sopimuksen solmimalla taloyhtiö antaa samalla sijoitusluvan kiinteistöön kaikille tarpeellisille laitteille sekä niiden sähköenergian käytölle. Laitteet toimittaa ja ottaa käyttöön Palveluntarjoajan asiantuntija ellei muuta ole pääsopimuksella sovittu.

Tuotantolaitteet ovat Palveluntarjoajan omaisuutta ja suoraan Palveluntarjoajan ylläpidossa sekä soveltuvin osin valvonnassa. Kaikki huolto-, korjaus- ja ylläpitotoimet hoitaa yksinomaan Palveluntarjoaja tai Palveluntarjoajan valtuuttama asiantuntija, muut tahot eivät saa tehdä toimenpiteitä laitteisiin. Näitä tehtäviä varten Palveluntarjoaja tarvitsee pääsyn laitetilaan ja pääsy on mahdollistettava minä viikonpäivänä ja kellonaikana tahansa.

Palveluntarjoaja pidättää oikeuden käyttää taloyhtiön tiloissa sijaitsevia tuotantolaitteita myös muiden kuin sopimuksessa yksilöidyn kiinteistön / rakennuksen ja sen asukkaiden tai vuokralaisten käyttöön tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen ja/tai välittämiseen, mikäli Palveluntarjoaja katsoo tämän teknisesti tarkoituksenmukaiseksi.

Yllä oleva pätee niin kauan kuin Palveluntarjoajalla ja taloyhtiöllä, tai yksittäisillä kiinteistön huoneistojen asukkailla on voimassa oleva sopimus palveluista. Sopimusten päättyessä Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa tuotantolaitteensa kiinteistöstä siinä määrin, kun se on tarkoituksenmukaista.

7.2. HUONEISTOJEN PÄÄTELAITTEET

Palveluiden käyttämiseen huoneistojen liittymissä tarvitaan erilaisia teknisiä asiakaslaitteita, joista tässä käytetään yleisnimitystä päätelaite. Näitä ovat muun muassa:

- Valokuitupääte: Laajakaistapalvelut kiinteistössä, jossa käytetään tarkoitukseen valokuitusisäverkkoa. Kuitupääte on Palvelutarjoajan valitsemaa, verkkoon yhteensopivaa mallia. Tyypillisesti se ei sisällä WLAN-toiminteita, asukkaan tulee käyttää tarvittaessa erillistä WLAN-reititintä.
- VDSL2- tai G.Fast-yhteensopiva modeemi: Laajakaistapalvelut kiinteistössä, jossa käytetään tarkoitukseen puhelinsisäverkkoa.
- Docsis 3.0 tai 3.1. yhteensopiva modeemi: Laajakaistapalvelut kiinteistössä, jossa käytetään tarkoitukseen TV-sisäverkkoa.
- WLAN-reititin: Laajakaistapalvelut kiinteistössä, jossa käytetään tarkoitukseen yleiskaapeloitua sisäverkkoa.
- DVB-C-yhteensopiva TV tai digiboksi: Kaapeli-TV-palvelujen käyttäminen.

Näitä laitteita voi olla listattuna sopimuksissa, mutta palveluita varten voidaan tarvita myös muita laitteita, joita ei listata sopimuksissa. Sopimuksissa voi olla myös muita laitteita, joita käytetään esimerkiksi Asiakkaan tai asukkaan oman sisäverkon muodostamiseen. Nämä laitteet ovat aina kyseisen asiakkaan vastuulla.

Taloyhtiösopimuksen solmimalla taloyhtiö antaa myös sijoitusluvan kiinteistön / rakennuksen huoneistoihin kaikille tarpeellisille päätelaitteille sekä niiden sähköenergian käytölle. Huoneistoihin sijoitettavien päätelaitteiden vaatimasta sähköenergiasta vastaa huoneiston asukas.

Yllä oleva on voimassa niin kauan kuin Palveluntarjoajalla ja taloyhtiöllä tai yksittäisillä kiinteistön / rakennuksen huoneistojen asukkailla on voimassa oleva sopimus palveluista. Sopimusten päättyessä Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa omistamansa päätelaitteet kiinteistöstä/rakennuksesta siinä määrin, kun se on tarkoituksenmukaista.

Palveluntarjoajalla on oikeus lisäksi hallita kaikkia päätelaitteita (esimerkiksi etäyhteydellä) tarkoituksenmukaisessa määrin siltä osin, kun se on tarpeellista palveluiden luotettavan välittämisen toteuttamiseksi.

7.2.1. PÄÄTELAITTEIDEN OMISTAJUUS

Palveluntarjoajan ja taloyhtiön väliseen palvelusopimukseen kirjattujen päätelaitteiden omistajuus riippuu sopimustyypistä sekä käyttöön valitusta sisäverkosta:

- 1.1.2022 jälkeen toimitetut valokuitupäätteet ovat aina Palveluntarjoajan omaisuutta, sopimuksen tyypistä riippumatta. Päätteistä ei veloiteta erikseen.
- 1.1.2022 jälkeen toimitetut G.Fast-modeemit ovat Palveluntarjoajan omaisuutta, mikäli taloyhtiön valitsema sopimustyyppi sisältää veloituksettomat päätelaitteet.
- Sopimuksessa, joka sisältää veloituksettoman päätelaitteen, ja taloyhtiössä on päädytty käyttämään jotain muuta tekniikkaa kuin valokuitu tai G.Fast: Päätelaitteet jäävät asukkaan omaisuudeksi. Näitä ovat muun muassa WLAN-reitittimet ja VDSL2- sekä kaapelimodeemit.

Edellä määritelty ei koske Palveluntarjoajan omistamia palvelulaitteita (esim. Lounea Taloyhtiö WiFi), jotka säilyvät kaikissa tilanteissa Palveluntarjoajan omaisuutena.

7.2.2. PÄÄTELAITTEIDEN TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

Työkaluin ja erityistä osaamista vaativien päätelaitteiden, kuten kuitupäätteen, toimituksen ja käyttöönoton hoitaa aina Palveluntarjoajan asiantuntija.

Sopimuksissa, jotka eivät sisällä päätelaitteita laitteen hankkii huoneiston asukas omalla kustannuksellaan. Hän myös hoitaa päätelaitteen käyttöönoton, ellei tästä toisin ole sovittu Palveluntarjoajan kanssa. Laite myös jää käyttäjän omaan ylläpitoon ja sen mahdolliset takuut ja huollot hoituvat laitteen myyneen tahon käytäntöjen mukaisesti.

7.3. ASIAKKAAN HALLUSSA OLEVAT PALVELUNTARJOAJAN OMISTAMAT LAITTEET

Asiakkaan tulee käsitellä kaikkia hallussaan olevia Palveluntarjoajan laitteita huolella ja noudattaa annettuja käyttöohjeita.

7.3.1. HUOLTO JA YLLÄPITO

Asiakkaalla ei ole oikeutta tehdä laitteeseen mitään huoltotoimia, päivityksiä tai muutoksia, lukuun ottamatta päätelaitteiden käyttäjille tarkoitetut asetukset. Myös päätelaitteiden ohjelmiston saa päivittää laitteen valmistajan julkaisemilla, kyseiselle laitteelle tarkoitetuilla ohjelmistoilla valmistajan ohjeiden mukaisesti. Laitteessa olevia tuotetunnuksia, tyyppikilpiä tai Palveluntarjoajan merkintöjä ei saa muuttaa millään tavalla.

Asiakkaan tulee säilyttää ja käyttää hallussaan olevaa Palveluntarjoajan laitetta normaalia huolellisuutta ja käyttöohjeita noudattaen. Heidän vastuullaan on muun muassa taata riittävä ilmanvaihto, suojata laite kosteudelta, erityiseltä kuumuudelta, lapsilta, eläimiltä tai miltä tahansa ulkoiselta seikalta, joka voi vaurioittaa laitetta.

Jos asiakkaan hallussa oleva Palveluntarjoajan omistama laite ei toimi ominaisuuksiensa mukaisesti, tästä on ilmoitettava Palveluntarjoajan Asiakastukeen, jossa käynnistetään vian selvittely. Jos laitteessa on käyttäjästä riippumattomista syistä johtuva vika, virheen oikaisu tapahtuu Palveluntarjoajan valitsemalla tavalla ja kustannuksella. Jos vian todetaan aiheutuneen tuottamuksellisesti laitteen huolimattomasta, väärästä tai ohjeiden vastaisesta käytöstä, virheen oikaisun kulut laskutetaan asiakkaalta tai asukkaalta.

Työkaluin vaihdettavat ja erityistä asiantuntemusta vaativat tuotanto- ja päätelaitteet korjaa tai vaihtaa aina Palveluntarjoajan asiantuntija. Päätelaitteiden osalta asukkaan itsensä ilman erityistoimia irrotettavissa olevat laitteet (esim. modeemit, reitittimet) toimittaa huoltoon laitetta käyttävä asukas.

7.3.2. SIIRTÄMINEN JA LUOVUTTAMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta omatoimisesti siirtää Palveluntarjoajan omistamaa laitetta ilman Palveluntarjoajan edustajan erillistä hyväksyntää.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, vuokrata tai muutoin luovuttaa Palveluntarjoajan omistamaa laitetta muille osapuolille. Jos tällaista laitetta uhkaa esimerkiksi ulosmittaus tai muu sitä vastaava juridinen toimi, kuten myymis- ja hukkaamiskielto, on asiakkaalla velvollisuus informoida asiaa hoitavaa viranomaistahoa ja Palveluntarjoajaa välittömästi laitteen omistuksesta. Jos toimi on jo toteutettu, asiakkaan tulee tiedottaa tästä välittömästi Palveluntarjoajaa. Asiakas ei ole oikeutettu poistamaan laitteesta sen Palveluntarjoajan omistusoikeutta osoittavaa merkintää. Asiakas on velvollinen korvaamaan Palveluntarjoajalle kustannukset, jotka aiheutuvat Palveluntarjoajalle laitteeseen liittyvien oikeuksien säilyttämisestä sekä muun tähän liittyvän vahingon.

7.3.3. KATOAMISET JA RIKKOONTUMISET

Mikäli Palveluntarjoajan omistama laite katoaa, varastetaan tai se rikkoutuu Asiakkaasta tai ulkopuolisesta syystä johtuen, tästä pitää ilmoittaa välittömästi Palveluntarjoajalle. Palveluntarjoaja pyrkii ilmoituksen saatuaan viipymättä ryhtymään toimenpiteisiin laitteen käytön estämiseksi. Asiakas on velvollinen korvaamaan laitteen katoamisen, häviämisen, varastamisen tai rikkoontumisen Palveluntarjoajalle voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

8. ASIAKASPALVELU JA -TUKI

Asiakasta ja asukasta palvelevat veloituksetta Palveluntarjoajan Asiakaspalvelu ja Asiakastuki.

Asiakaspalvelu auttaa muun muassa palveluihin ja laskutukseen liittyvissä sekä muissa ei-teknisissä asioissa. Käytössä on myös Palveluntarjoajan itsepalveluportaali https://omalounea.lounea.fi, joka palvelee 24/7-periaatteella.

Asiakastuki ottaa häiriöilmoitukset vastaan ja auttaa teknisissä asioissa 24/7. Palveluntarjoajan verkkosivuilla on itseratkaisun tueksi tarjolla artikkeleja ja ohjeita.

Ajantasaiset yhteystiedot ja palveluajat löytyvät verkkosivuilta, osoitteessa https://lounea.fi/.

9. MUUTOKSET EHTOIHIN

Nämä ehdot ovat voimassa 23.10.2026 alkaen ja ovat voimassa toistaiseksi. Ellei toisin ole sovittu, Palveluntarjoaja pidättää oikeuden muuttaa näitä ehtoja yksipuolisesti. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen.

Palveluntarjoajalla on aina oikeus muuttaa palvelun toiminnallisia ominaisuuksia siten, että palvelun luonne ei muutu olennaisesti toiseksi siitä, mitä palvelusta on alun perin sovittu.
Palveluntarjoajalla on myös oikeus lopettaa sovitun palvelun tuottaminen. Jos Palveluntarjoaja lopettaa palvelun tuottamisen, kyseisen palvelun maksuvelvollisuus päättyy palvelun lopettamishetkeen.

10. VAHINGONKORVAUSVASTUUSTA

Sopijapuoli on velvollinen korvaamaan toiselle sopijapuolelle toiminnallaan tai sopimuksen rikkomuksella aiheuttamansa välittömät vahingot tässä kohdassa 10 mainituin rajoituksin. Sopijapuoli ei vastaa sopimuksen perusteella miltään osin toiselle sopijapuolelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta. Tässä kohdassa 10 mainittuja vastuunrajoituksia ei kuitenkaan sovelleta sopijapuolen tahallisiin tekoihin tai törkeään huolimattomuuteen, immateriaalioikeuksien loukkauksesta johtuviin vahinkoihin asiakkaan ja asukkaan toimesta

Palveluntarjoajan vastuu asiakkaalle aiheutuneista välittömistä vahingoista rajoittuu lisäksi seuraavasti:

i. Palvelun virheestä johtuva Palveluntarjoajan vastuu rajoittuu ensisijaisesti virheellisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisesti suoritetun palvelun uudelleen suorittamiseen;
ii. Jos kohdan (i) mukainen virheen korjaaminen tai palvelun uudelleen suorittaminen ei ole mahdollista tai Palveluntarjoajan arvion mukaan liiketaloudellisesti järkevää, on Palveluntarjoaja velvollinen korvaamaan asiakkaalle tuottamuksella aiheuttamat asiakkaan todistamat välittömät vahingot seuraavin rajoituksin;
iii. Jos kyseessä on jatkuva palvelu, vahingonkorvauksen enimmäismäärä on virheellisen tai viivästyneen jatkuvan palvelun tai sen kyseisen osan laskennallinen arvonlisäveroton (mikäli asiakas on arvonlisäverovelvollinen, muuten arvonlisäverollisena) kuukausihinta,
iv. Kertaluontoisten toimitusten tai muiden kuin jatkuvien palvelujen osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on viisitoista prosenttia (15 %) sen palvelun tai sen osan arvonlisäverottomasta hinnasta, jonka toimittamisessa virhe tai viivästys on tapahtunut,

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain (917/2014) 118–124 §:ää ei sovelleta Palveluntarjoajan ja Asiakkaan väliseen sopimukseen siltä osin kuin soveltamisesta voidaan lain mukaan sopia toisin. Tämä koskee myös sellaisia mikroyrityksiä, pieniä yrityksiä ja voittoa tavoittelemattomia yhteisöjä, joiden kanssa tehtäviin sopimuksiin kyseisiä säännöksiä muutoin sovellettaisiin.

Palveluntarjoaja ei vastaa asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta, muuttumisesta, viivästymisestä tai tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleenluomisen aiheuttamista kustannuksista, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.

Palveluntarjoaja ei myöskään ole vastuussa eikä sillä ole korvausvelvollisuutta asiakkaan vastuulla olevista tai muutoin Palveluntarjoajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista ja tapahtumista johtuvista kuluista, kustannuksista tai vahingoista, kuten: i. asiakkaan tai asukkaan tuottamasta sisällöstä; ii. aineistoista, jotka asiakas tai asukas on tallentanut palveluun tai palvelua käyttäen; iii. palvelun tai ohjelmiston luvattomasta käytöstä tai luvattoman käytön yrityksestä; iv. kolmannen osapuolen valmistaman tai tuottaman palvelun tai ohjelmiston käyttö-, lisenssi- tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista; tai v.) julkisen internetverkon tietoturvasta, tai muista Palveluntarjoajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tietoliikenneverkkojen häiriöistä tai keskeytyksistä.

Asiakkaan on vaadittava vahingonkorvausta toiselta sopijapuolelta kirjallisesti kuukauden kuluessa siitä, kun sopijapuoli havaitsi tai sen olisi pitänyt havaita vahingonkorvausvaatimuksen perusteena oleva virhe tai tapahtuma.

11. MUUT EHDOT

Palveluiden irtisanomisaika on 9 kuukautta. Sopimus voi sisältää määräaikaisen sopimusjakson. Sopimus voidaan irtisanoa myös määräaikaisen sopimusjakson aikana yhdeksän (9) kuukauden irtisanomisajalla. Irtisanomisaika alkaa kulua irtisanomisilmoituksen toimittamisesta. Jos yhdeksän (9) kuukauden irtisanomisaika päättyy ennen määräaikaisen sopimusjakson päättymistä, sopimus päättyy kuitenkin aikaisintaan määräaikaisen sopimusjakson päättyessä. Mikäli sopimusta ei ole irtisanottu, se jatkuu määräaikaisen sopimusjakson jälkeen toistaiseksi voimassa olevana.

Sopimusta ei voida irtisanoa huoneistokohtaisesti ja sopimuksen päättyminen katkaisee palvelut kaikista Asiakkaan huoneistoista. Asiakkaan on tiedotettava asukkaita tämän sopimuksen päättymisestä.

Palveluntarjoajalla on oikeus käyttää Asiakasta referenssinään.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia (poissulkien lainvalintaa koskevat säännökset). Sopimuksesta aiheutuvat riitaisuudet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluin. Jos sopijapuolet eivät onnistu sopimaan riitaisuutta kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun sopijapuoli on lähettänyt riidan syntymisestä ja aiheesta kirjallisen ilmoituksen toiselle sopijapuolelle, kumpi tahansa sopijapuoli voi viedä riitaisuuden Palveluntarjoajan kotipaikan alioikeuden ratkaistavaksi.