

## AVTAL INGÅNGNA EFTER 15.3.2017

# SERVICEBESKRIVNING AV TJÄNSTEN ELISA VIHDE OCH SPECIALVILLKOR 2.5.2018

Servicebeskrivningen av tjänsten Elisa Viihde och specialvillkoren tillämpas på tjänsten Elisa Viihde, som alltid omfattar digitalboxen för Elisa Viihde samt Elisäs bredband som tillval. Specifika avtalsvillkor tillämpas på avgiftsbelagt innehåll.

## SERVICEBESKRIVNING AV TJÄNSTEN ELISA VIHDE

Elisa Viihde är en ny sorts underhållningstjänst, som gör det möjligt att titta på tv-program och annan underhållning just när det passar dig.

Tjänsten omfattar:

- Digitalbox för att titta på tv-program och använda tjänsterna
- 5000 gigabyte för inspelning av tv-program, det vill säga ca 2500 timmar lagringsutrymme på internet, där du kan lagra program från flera tv-kanaler och titta på dem i Finland.\*
- Ett varierande urval av extrakanaler\*\*
- Tv-, webb- och mobilgränssnitt för användning av tjänsten
- Videobutik\*\*\*
- Möjlighet att titta på betalkanaler\*\*\*
- Möjlighet att titta på programbibliotek\*\*\*

För att fungera kräver tjänsten Elisa Viihde en tillräckligt snabb internetuppkoppling (över 5 Mbit/s). För den bästa bildkvaliteten behöver du ännu snabbare internetuppkoppling. I tjänsten Elisa Viihde kan det också ingå ett bredbandsabonnemang enligt överenskommelse. För att bredbandet ska fungera behövs en router eller ett modem.

Tjänstens egenskaper varierar beroende på användargränssnitt, och alla egenskaper är inte tillgängliga i alla användargränssnitt. Tilläggsavgift kan tas ut för en del av tjänsterna beroende på användargränssnittet.

I tjänsten Elisa Viihde får du tillgång till ca 2500 timmar lagringsutrymme för tv-program. Du kan spela in program samtidigt från flera gratiskanaler. Du kan också spela in program med hjälp av appen för mobiler eller pekplattor. Inspelning av tv-program är inte möjlig på alla kanaler i Elisa Viihde på grund av upphovsrättsliga skäl. Inspelning av kanaler eller visst programinnehåll på kanalerna kan vara föremål för begränsningar på grund av rättsinnehavarens beslut, lagstiftningen eller en annan orsak som inte beror på Elisa. Från och med 2017 avlägsnas de äldsta (över 2 år gamla) inspelningarna automatiskt från kundens lagringsmapp i enlighet med tillstånd som beviljats av upphovsrättshavarna. Reklam i början av sådana program som spelats in från reklamkanaler kan bytas ut av reklamkanalerna och denna kan man inte spola förbi.

Elisa samlar in information om användningen av tjänsten och hur den fungerar. Elisa utvecklar tjänsterna utifrån kundens behov och informationen används bl.a. för att förebygga, upptäcka och reparera fel, för att utveckla tjänsten, för kundkommunikation och marknadsföring samt för att rekommendera innehåll. Elisa överlämnar inte uppgifter om användaren av en enskild tjänst till utomstående. När tredje parts tjänster används via Elisa Viihde-användargränssnittet tillämpas på insamlingen av användarinformationen dessutom de användningsändamål som den aktuella serviceleverantören har uppgett.

\* Kanalerna på vilka inspelning kan ske och lagringstiden för inspelningarna omfattas av upphovsrättsbegränsningar.

\*\* Antalet kanaler och vilka kanaler som visas kan variera.

\*\*\* Tjänster mot tilläggsavgift, tillgången till tjänsterna varierar beroende på användargränssnitt.

## SPECIALVILLKOR FÖR TJÄNSTEN ELISA VIHDE

### 1. Allmänt

Tjänsten Elisa Viihde (nedan Tjänsten) kan endast användas för icke-kommersiellt bruk. Icke-kommersiellt bruk innebär att Tjänsten används för personligt bruk och av personer som bor i samma hushåll.

Utöver dessa villkor tillämpas Elisäs allmänna avtalsvillkor för privatkunder. Om innehållen i avtalshandlingarna strider mot varandra, är prioriteringsordningen följande:

- avtal och eventuella kampanjvillkor
- tjänstespecifika specialvillkor
- prislista
- Elisäs allmänna avtalsvillkor för privatkunder

På Tjänsten tillämpas inte villkoren om standardgottgörelse vid avbrott i abonnemanget enligt punkt 5 i de allmänna villkoren för privatkunder, såvida inte avbrottet beror på ett eventuellt bredbandsabonnemang som ingår i Tjänsten.

### 2. Avtalets tillkomst

Avtalet mellan Elisa Abp och kunden träder i kraft när Elisa eller en part som Elisa har befullmäktigat har godkänt kundens beställning eller kunden har fått en beställningsbekräftelse. Om kunden beställer Tjänsten med hjälp av Elisäs webbtjänst eller någon annan distansförsäljningskanal, tillkommer ett tjänsteavtal då kunden har fått en beställningsbekräftelse och kunden inte har utnyttjat sin ångerrätt inom 14 dagar efter att ha mottagit beställningsbekräftelsen eller enheten. Kunden har dock inte ångerrätt i fråga om digitalt innehåll i Tjänsten, om leveransen av en innehållstjänst som kunden beställt har inletts. Digitalt innehåll är till exempel filmer som kan hyras i Elisa Viihde.

### 3. Avtalets giltighet och upphörande

Om inget annat har överenskommit, är avtalstiden 24 månader från och med ingången av avtalet. Avtalet är tidsbegränsat och kan inte sägas upp. Kunden kan säga upp avtalet så att det upphör i slutet av den tidsbegränsade avtalsperioden genom att meddela Elisa om detta senast 30 dagar innan den tidsbegränsade avtalsperioden upphör. Om så inte sker fortsätter avtalet att gälla tills vidare med 14 dagars uppsägningstid, enligt avgifterna i Elisäs gällande prislista.

Elisa har rätt att skriftligen säga upp ett avtal som gäller tills vidare med en (1) månads uppsägningstid.

### 4. Enheter som levereras i anslutning till Tjänsten och förutsättningar för att använda Tjänsten

I anslutning till Tjänsten levereras en terminal (digitalbox), som behövs för att använda Tjänstens funktioner. Terminalen som levereras i anslutning till Tjänsten ska returneras till Elisa, om avtalet om Tjänsten upphör inom sex (6) månader efter att det trädde i kraft. Enheter som levereras i anslutning till Tjänsten fungerar normalt som en del av Tjänsten, och det kan finnas begränsningar i funktionen om de separeras från Tjänsten. Enheten som levereras i samband med Tjänsten kan eventuellt fungera enbart i Elisäs nät eller också kan en del av dess egenskaper fungera bättre i Elisäs nät.

Kunden bör hantera enheter som ingår i Tjänsten med omsorg och enligt den medsända anvisningen. Kunden har inte rätt att öppna enheter eller att utföra underhåll-, uppdaterings- eller ändringsåtgärder på dem utan skriftligt samtycke eller instruktioner av Elisa. Kunden har inte rätt att avlägsna eller täcka över tillverkarens produktkoder som finns på enheterna. Kunden får begränsad användarrätt till enheternas programvaror. Kunden har inte rätt att sälja, låna ut, pantsätta, hyra ut

eller på annat sätt överlämna enheter som hör till Tjänsten till tredje part. Om en enhet som hör till Tjänsten förstörs, försvinner eller blir stulen, är kunden skyldig att ersätta Elisa för en ny ersättande enhet enligt Elisas gällande prislista.

Kunden ansvarar för köp och avgifter för delar som inte ingår i Tjänsten, till exempel abonnemang, dataöverföringstjänst eller terminal som behövs för att använda Tjänsten.

För att Tjänsten ska fungera behövs en internetuppkoppling. Kunden ansvarar för enheterna och internetuppkopplingen i anslutning till användningen av Tjänsten samt för att webbläsaren och andra programvaror fungerar och skyddas tillräckligt och för att de är kompatibla med Tjänsten. Elisa ansvarar inte för tjänster som tillhandahålls av tredje parter, hur datakommunikationsnätet eller andra funktionella delar fungerar eller för deras eventuella inverkan på hur Tjänsten fungerar.

Tillgången till tjänsterna kan vara begränsad geografiskt eller i fråga om terminaler. Elisa har rätt att automatiskt uppdatera programvaror som hör till Tjänsten och att ändra inställningar i dem.

## 5. Innehåll i Tjänsten

Tjänstens innehåll definieras i servicebeskrivningen. Elisa har rätt att producera Tjänsten på det sätt Elisa anser bäst samt rätt att ändra Tjänstens egenskaper och innehåll eller att ta bort delar av dessa. Elisa utvecklar ständigt sina tjänster, vilket innebär att Tjänstens innehåll kan ändras.

Tjänstens innehåll kan också ändras av upphovsrättsliga skäl, om upphovsrättshavarna inte beviljar rättigheter till Tjänstens funktioner eller om de ändrar eller upphäver de rättigheter de beviljat. En del av Tjänstens egenskaper är begränsade till att användas i Finland.

Lagringstiden för inspelningarna i tjänsten Elisa Vihde är begränsad. Lagringstiden för inspelningarna och begränsningarna i anslutning till kanalerna eller programinnehållet kan ändras under avtalets giltighetstid. Elisa har rätt att ändra den maximala lagringstiden för inspelningarna och att ändra begränsningarna i anslutning till kanalerna eller programinnehållet under avtalets giltighetstid, om upphovsrättshavarna kräver detta eller av annan orsak som inte beror på Elisa.

I tjänsten Elisa Vihde kan det visas reklam av Elisa eller Elisas samarbetspartner. Kundens inspelningar kan innehålla reklam från tv-kanalen och reklamen kan ändras från den reklam som visades under sändningen. Möjligheten att hoppa över reklamen kan vara begränsad.

Tjänsten innehåller en meddelandetjänst i vilken kunden regelbundet får aktuell information om kundförmåner och erbjudanden hos Elisa, dess samarbetspartner eller andra parter som Elisa väljer. Kunden får även meddelanden elektroniskt, till exempel per sms eller e-post samt meddelanden via användargränssnittet. Elisa kan uppdatera de enheter som behövs för Tjänsten via fjärrstyrning utan separat meddelande.

Elisa kan behandla kundens uppgifter samt identifikations- och platsuppgifter enligt gällande lag samt på det sätt som framgår i Elisas kundregisterbeskrivning och dataskyddsprinciper. Uppgifterna kan lämnas ut enligt förutsättningarna i lagen.

## 6. Utveckling av Tjänsten samt testade tjänster

Elisa utvecklar ständigt sina tjänster. Till utvecklingen hör att prova och testa olika egenskaper. Tjänsten kan innehålla funktioner som provanvänds och som alltså befinner sig i ett testskede ("Beta-egenskap"). Beta-egenskaperna kan vara tillgängliga för kunden utan separat avgift, dock utan att vara en del av Tjänsten enligt

Elisa Vihde-avtalet. Typiskt för egenskaper i testskedet är att de eventuellt är tidsbegränsade, vilket innebär att de kan upphöra utan förhandsmeddelande. Tjänstens utformning kan ändras i takt med att Tjänsten utvecklas.

Elisa kan tillfälligt utan kundens samtycke avbryta Tjänsten eller begränsa användningen av den, om åtgärden är nödvändig till exempel för underhållsarbeten eller informations säkerheten. Ett sådant avbrott är inte ett fel i Tjänsten.

## 7. Avgifter för Tjänsten och beställning av tilläggstjänster

Tjänstens pris fastställs när avtalet ingås enligt gällande prislista. Utöver Tjänsten kan kunden också beställa tjänster mot tilläggssavgift. Bara kunden kan beställa tilläggstjänster i anslutning till Tjänsten. Kunden ansvarar för beställningar av tilläggstjänster via användargränssnittet och för avgifterna för dem. För tjänster mot tilläggssavgift uppstår en avgift, som debiteras i samband med månadsfakturan eller i övrigt i samband med beställningen. Faktureringsperioden är en (1) månad.

## 8. Kundens ansvar för enheter, användarnamn och lösenord som hör till Tjänsten

Kundens ansvar för enheter, användarnamn och lösenord som hör till Tjänsten börjar när dessa mottas. Användarnamn och lösenord i anslutning till Tjänsten är personliga och det är endast tillåtet att använda dem för icke-kommersiellt bruk. Kunden ansvarar för ändamålsenlig användning av användarnamn och lösenord i anslutning till Tjänsten. Det är förbjudet att överlåta användarnamnet och lösenordet till tredje part. Kunden ska omedelbart underrätta Elisa, om en tredje part har fått tillgång till användarnamnet eller lösenordet som hör till Tjänsten.

## 9. Upphovsrättsbegränsningar som omfattar Tjänsten och dess användning

Tjänsten Elisa Vihde är bara avsedd att användas av kunden för icke-kommersiellt bruk. Tjänstens innehåll får inte visas offentligt eller delas med allmänheten. Kunden har inte rätt att i strid med lagen eller användarvillkoren kopiera innehåll från Tjänsten eller att överlåta kopior till tredje part. Kunden får inte utnyttja Tjänsten som en del av sin egen tjänst, produkt eller näringsverksamhet eller återförsälja Tjänsten som Elisa levererar.

Immateriella rättigheter till Elisas tjänster och produkter tillhör Elisa eller tredje part, till exempel programvarans ägare. Elisa ger kunden begränsad användarrätt till den avtalsenliga Tjänsten under avtalets giltighetstid samt till programvaror som levereras som en del av Tjänsten på basis av avtalet, enbart för avtalt syfte.

Om kunden bryter mot dessa villkor, har Elisa rätt att förhindra kundens tillgång till Tjänsten eller att häva avtalet omedelbart.

## 10. Användning av uppgifter och kakor (cookies)

Elisa samlar in information om användningen av Tjänsten och hur den fungerar. Elisa utvecklar tjänsterna utifrån kundens behov och informationen används bl.a. för att förebygga, upptäcka och reparera fel, för att utveckla Tjänsten, för kundkommunikation och marknadsföring samt för att rekommendera innehåll. Elisa överlämnar inte uppgifter om användaren av en enskild tjänst till utomstående. När tredje parts tjänster används via Elisa Vihde-användargränssnittet tillämpas på insamlingen av användarinformation dessutom de användningsändamål som den aktuella serviceleverantören har uppgett.

För att underlätta, snabba på och följa upp användningen av Tjänsten kan s.k. kakor ("cookies") tidvis överföras till Kundens terminal eller också kan en applikation som kunden har börjat använda innehålla en annan motsvarande teknik för att samlas in information, till exempel om hur och var Tjänsten används. Kunden kan förhindra användningen av kakor genom att ändra inställningarna i webb-

läsaren eller terminalen, så att webbläsaren inte tillåter lagring av kakor. Om kunden förhindrar användningen av kakor eller andra motsvarande tekniker godkänner kunden att detta kan påverka Tjänsten eller förhindra att den används.

## 11. Övriga villkor

Elisa kan skicka skriftliga meddelanden om detta avtal till den faktureringsadress som kunden senast uppgett eller till den e-postadress eller det mobiltelefonnummer som kunden meddelat Elisa eller på annat ändamålsenligt sätt. Kunden ska se till att Elisa har kundens aktuella kontaktuppgifter.

## 12. Villkor i anslutning till bredband

Om Tjänsten innehåller Elisäs bredbandsabonnemang som levereras tillsammans med Tjänsten, tillämpas dessutom följande villkor:

Bredbandsabonnemanget kopplas till lägenheten via husets inomhusnät. Kunden ansluter till nätet via antennuttag, telefonjack eller annan accesspunkt. Vid användning av telefonnätet får telefon och bredbandsabonnemang användas samtidigt endast genom ett filter mot störningar. Kunden ansvarar för fastighetens eller lägenhetens inomhusnät. Bredbandsanslutna enheter tilldelas publika IP-adresser för viss tid (ej IPv6-stöd). Samtidiga IP-adresser kan vara högst 5 per bredbandsabonnemang.

Abonnemangets datahastighet varierar enligt hastighetstyp. Datahastigheten beskrivs genom maximal hastighet, normal hastighet och minimihastighet. Den normala hastigheten är cirka 90 procent av maximihastigheten och den förverkligas till 90 procent under varje tidsperiod på fyra timmar. Den verkliga hastigheten kan vara högre än den angivna maximala hastigheten.

Den verkliga hastigheten beror på bland annat vald tjänst, fastighetens inomhusnät, störningsnivå, terminalernas egenskaper och belastningen i nätet. Datahastigheten kan också påverkas av exempelvis belastningstoppar i internettjänster, prestanda i den utrustning som används för tjänsterna, belastning till följd av antivirus- och brandväggstjänster och andra program eller av användning av trådlöst lokalt nät.

### Datahastigheter (Mbit/s) och tekniska krav på terminaler för Elisäs abonnemang Saunalahti Laajakaista, Saunalahti Kotikuitu och Saunalahti Korttelikuitu

ADSL	Nedladdning			Uppladdning		
	Max.	Norm.	Min.	Max.	Norm.	Min.
8/0.8M	8	7.2	5.6	0.8	0.7	0.5
12/0.8M	12	10.8	8.4	0.8	0.7	0.5
16/0.8M	16	14.4	11.2	0.8	0.7	0.5

LLC-ram för bryggingsprotokoll enligt standarden IETF RFC 2684 och ADSL2+ linjehastighet enligt specifikationen i G992.5 ANNEX A/M.

Kabelmodem	Nedladdning			Uppladdning		
	Max.	Norm.	Min.	Max.	Norm.	Min.
100/10M	100	90	70	10	9	7
250/20M	250	225	175	20	18	14
1000/50M	1000	900	500	50	45	35

Standard EuroDOCSIS 3.0, stöd för minst tjugofyra (24) downstreamkanaler och åtta (8) upstreamkanaler. Enhetens MAC-adress, tillverkare och modell ska meddelas Elisa (om ej levererad av Elisa).

VDSL2	Nedladdning			Uppladdning		
	Max.	Norm.	Min.	Max.	Norm.	Min.
30/5M	30	27	21	5	4.5	3.5
50/10M	50	45	35	10	9	7
75/10M	75	68	53	10	9	7

ITU-T G.993.2 VDSL2 Profile 17a, VDSL bandplan 998, G.Vector support (G.993.5), SRA (Seamless Rate Adaptation), INP (upp till värde två (2)), ITU G.998.4 G.inp data packet retransmission, PTM mode, UPBO (Uplink Power Back-Off) and DPBO (Downlink Power Back-Off).

Ethernet	Nedladdning			Uppladdning		
	Max.	Norm.	Min.	Max.	Norm.	Min.
100/10M	100	90	70	10	9	7
250/50M	250	225	175	50	45	35
1000/100M	1000	900	500	100	90	50

IEEE802.3 - 2015, 10/100/1000 Base-T autonegotiation.

Elisa kan vid behov uppdatera program och inställningar för nätanlutna terminaler och samla in mätvärden som används vid produktion och utveckling av tjänstens kvalitet. Elisa har rätt att administrera nätanlutna terminaler för att säkerställa tjänstens tillgänglighet. En säker användning av tjänsten förutsätter att man använder antivirus- och brandväggsprogram och tar hand om datasäkerheten och uppdateringar av enheter och program.

Utöver vad som konstateras i de allmänna avtalsvillkoren eller i övrigt i villkoren som tillämpas på avtalet, är en förutsättning för leverans att fastigheten eller lägenheten ligger i de områden som Elisa fastställt där man kan få tillgång till tjänsten, att fastigheten eller lägenheten har anslutits till kommunikationsnätet och att det finns ledig kapacitet i nätet. Om leveransen av abonnemang förutsätter installationer i inomhusnätet, har Elisa rätt att ta ut en avgift för installationerna enligt prislistan.

Kunden har inte rätt att dela bredbandsuppkopplingen utanför sitt hushåll. Utöver vad som konstateras i de allmänna avtalsvillkoren, har Elisa rätt att begränsa användningen av tjänsten, om användaren på grund av avvikande nätanvändning orsakar andra kunder en betydande risk för rusning på nätet eller exceptionell eller tillfällig rusning på nätet.

Elisa har också rätt att stänga ner tjänsten eller begränsa användningen av tjänsten tillfälligt, om det i tjänsten observeras trafik, enheter eller program som äventyrar eller stör datakommunikationen. Äventyrande eller störning av datakommunikationen beror oftast på skadlig trafik av ett fientligt program, men kan också bero på exempelvis en server som har observerats vara tillgänglig för attacker mot datasystem i syfte att hindra normal användning av systemet (denial-of-service). Tjänsten öppnas på nytt via Elisäs kundtjänst.

Elisa har rätt att genomföra trafikkontroll i sitt nät för att bland annat säkerställa tjänster, minska inverkan av rusning och undvika att nätet blir överbelastat. Trafikkontrollen sker mellan var och en av de olika typerna av trafik (t.ex. streaming, P2P-fildelning, VoIP).

Trafikkontroll kan genomföras i nätet på grund av en kraftig och ofta oförutsedd variation i trafikmängden i nätet, vilket tidvis kan ge upphov till tillfällig rusning i olika delar av nätet. För trafikkontrollen används mekanismer som säkerställer att kritiska tjänster och applikationer fungerar pålitligt också i dylika situationer.

Verkningarna för kunden är i regel små (t.ex. tillfälligt långsammare hastighet eller ökad fördröjning) och de hänförs sig till rusningssituationer. Dessa verkningar följer typiskt efter att nätet har skadats eller på externa störningsfaktorer, såsom attacker mot datasystem i syfte att hindra normal användning av systemet (denial-of-service).

Metoderna för trafikkontroll kan vara till exempel trafikköer, prioritering, begränsningar och signalering av rusning till kundens applikationer. Dessa metoder tillämpas automatiskt och deras dynamiska verkningar kan inte bedömas exakt eller för olika applikationer. Verkningarna av trafikkontrollen för kunderna hålls så små som möjligt oavsett tjänst och applikation genom att ständigt övervaka prestandan hos nätet och dess delar, optimera trafikströmmar samt genom att öka nätets kapacitet.

Dessutom kan Elisa för att öka tjänstens användbarhet, filtrera störande trafik eller av andra datasäkerhetsskäl tillfälligt begränsa användningen av tjänsten, antingen genom att ta vissa trafikformer (protokoll) eller datatrafikportar ur bruk eller genom att tillfälligt koppla bort användningen av dataöverföringstjänsten för abonnemang. För begränsning av trafiken eller tillfällig borttagning av abonnemangens dataöverföringstjänster kan automatiska system användas. Metoder för trafikhanteringen är också portblockeringar som används för att förhindra missbruk av sårbarheter i tjänsteanvändarens terminaler.

Mängden e-postmeddelanden som kan skickas via Elisäs e-postserver inom kort tid är begränsad.

Terminaler för bredband (router, modem) är tillgängliga till olika pris och de omfattas av separata villkor.

Kunden kan via kommunikationsnätet även använda andra operatörers tjänster än dem som Elisa producerar och tillhandahåller. Tjänsteavtalet gäller inte dessa tjänster och Elisa ansvarar inte för sådana tjänster gentemot kunden. För tydlighetens skull konstateras att om kunden har skaffat den internetuppkoppling som behövs för att använda Elisa Viihde separat, alltså inte som en del av tjänsten Elisa Viihde (till exempel från en annan operatör), omfattas inte sådana tjänster av tjänsteavtalet och de uppgifter som meddelats här. Elisa ansvarar inte för att alla egenskaper i kundens terminal är tillgängliga i Elisäs nät.