



ELISAN SAUNALAHTI-LIITTYMIEN KÄYTTÖOPAS, HINNASTO JA SOPIMUSEHDOT

**Tämän oppaan avulla otat Elisan Saunalahti-liittymäsi
helposti käyttöön ja huippunopean
4G-verkon kustannustehokkaasti haltuun.**



KÄYTTÖÖNOTTO	3
Näin otat liittymän käyttöön.....	3
PERUSTOIMINNOT	4
Soittaminen.....	4
Tekstiviestit.....	4
Datayhteydet ja internet.....	4
LISÄOMINAISUUDET	4-9
Soitonsiirrot.....	4
Vastaaja	5
WiFi-puhelut	5
Elisa Turvapaketti	6
Latausliittymät	6
Hyvä tietää	7
LIITTYMÄHINNASTO	9-12
Saunalahti Mobiililaajakaista -palvelukuvaus.....	13-14
YLEISET SOPIMUSEHDOT	15-28
ERITYISEHDOT	29-31



OSOITTAASIAA, JOHON KANNATTAA KIINNITTÄÄ HUOMIOTA.



KERTOOPUHELIMEN KÄYTTÖÄ HELPOTTAVASTAVINKISTÄ.



OHJAA RAHANARVOISEN TIEDON ÄÄRELLE.

OTA TÄYSI ILO IRTI UUDESTA LIITTYMÄSTÄSI!

Onnittelut erinomaisesta liittymävalinnasta.

Tämän kirjasen avulla hyödynnät monipuolisesti Elisan Saunalahti-liittymää ja sen käyttämää kattavaa Elisan verkkoa.



NÄIN OTAT LIITTYMÄN KÄYTTÖÖN.

1. Laita SIM-kortti laitteeseen ja kytke virta.
2. Jos laite pyytää PIN-koodia, se on 0000.
PIN-koodin voit vaihtaa laitteen asetusvalikosta.

Ensimmäisellä kerralla PIN-koodi on 0000.
Vaihda se saman tien omaan, salaiseen PIN-koodiisi.



ÄLYPUHELIMET TUNNISTAVAT TARVITTAVAT ASETUKSET AUTOMAATTISESTI, MUIHIN PUHELINMALLEIHIN SOPIVAT ASETUKSET SAAPUVAT TEKSTIVIESTILLÄ.



MALLIKOHTAISET ASETUKSET PUHELIMIIN JA TABLETTEIHIN LÖYTYVÄT ASIAKASPALVELUSIVUILTAMME ELISA.FI/ASIAKASPALVELU

SOITTAMINEN

KOTIMAAN PUEHUT

Tarkemmat ohjeet puhelun soittamiseen löytyvät puhelimen käyttöoppaasta. Mobiililaajakaistaliittymä on tarkoitettu tiedonsiirtoon, minkä vuoksi puhelu liittymästä on estetty ja matkapuhelinnumero on salainen.



MATKAPUHELIMESTA SOITTAMINEN VAATII AINA SUUNTANUMERON.

ULKOMAAN PUEHUT

Kun soitat ulkomaiseen numeroon, lisää ulkomaantunnus, maanumero ja suuntanumero (ilman ensimmäistä nollaa) puhelinnumeron eteen. Ulkomaantunnusta käyttämällä valitset, kenen palveluntarjoajan ulkomaanpuheluhinnastoa käytät puheluihin. Saunalahti-liittymissä ulkomaantunnus on 991.

Esim. soitto Ruotsiin: + 46 (Ruotsin maatunnus)
8 (Tukholman suunta) 124567 (vastaanottajan numero)



KORVAA ULKOMAANTUNNUS + -MERKILLÄ, NIIN VÄLTYY ULKOMAANTUNNUSTEN MUISTELULTA JA SAUNALAHDEN EDULLISET 991-ULKOMAANPUHELU OVAT KÄYTTÖSSÄSI AUTOMAATTISESTI. ULKOMAANPUHELUHINNASTO ON OSOITTEESSA ELISA.FI/PUHELIITTYMAT/PUHELU-ULKOMAILLE/



TALLENNA NUMEROT HETI KANSAINVÄLISESSÄ MUODOSSA NIIN NE TOIMIVAT MYÖS ULKOMAILLA. ESIM. NUMERO 045 223455 ON KANSAINVÄLISESSÄ MUODOSSA +35845223455. MAANUMERON KANSASA ENSIMMÄINEN NOLLA JÄTETÄÄN AINA POIS.



ULKOMAILLA MAKSAT MYÖS VASTAANOTETUSTA PUEHULUSTA. HINNAT ULKOMAILLA LÖYDÄT OSOITTEESTA ELISA.FI/PUHELIITTYMAT/KAYTTO-ULKOMAILLA/

Koska soittajan ei voida olettaa tietävän, että olet ulkomaila, ei häneltä lain mukaan saa laskuttaa ulkomaanpuhelu-osuutta puhelusta. Puhelun vastaanottajana maksat ulkomaan roaming-hinnaston mukaisen vastaanottomaksun. EU- ja ETA-maissa puheluiden vastaanotto on maksutonta.

TEKSTIVIESTIT

Tarkemmat ohjeet tekstiviestin kirjoittamiseen ja lähettämiseen löytyvät laitteesi käyttöoppaasta.



YKSITTÄISEN TEKSTIVIESTIN MAKSIMIPITUUS ON 160 MERKKIÄ. PIDEMMÄT TEKSTIVIESTIT VÄLITETÄÄN JATKETTUNA VIESTIEN KETJUNA JA JOKAISESTA VIESTISTÄ LASKUTETAAN ERIKSEEN.



TEKSTIVIESTIT TOIMIVAT JOITAIN POIKKEUKSIA LUKUUN OTTAMATTA MYÖS ULKOMAILLA.

DATAHYTEYDET JA INTERNET

Saunalahden liittymiin (pl. Huelton Puhe ja Tarkka Puhe) sisältyy aina mahdollisuus käyttää internet-palveluita, kuten sähköpostia. Uusimmat älypuhelimet sisältävät Internet-asetukset automaattisesti, muihin puhelinmalleihin saat asetukset tekstiviestillä, kun otat käyttöön uuden liittymän tai puhelimen. Mikäli puhelimessasi on 4G-ominaisuus, voit muuttaa liittymäsi 4G-liittymäksi ja hyödyntää nopeaa ja kattavaa Elisan 4G-verkkoa.



SAUNALAHDEN PUHELIITTYMÄLLÄ, JOHON KUULUU MYÖS INTERNETPALVELUT, VOIT KÄYTTÄÄ NETTIÄ MYÖS ULKOMAILLA. HUOMIOITHAN, ETTÄ ULKOMAANKÄYTTÖ ON HINNOITELTU ERIKSEEN MAAKOHTAISESTI. HINNASTON LÖYDÄT ELISA.FI/PUHELIITTYMAT/KAYTTO-ULKOMAILLA/. MOBIILILAAJAKAISTALIITTYMILLÄ ULKOMAANKÄYTTÖ ON AUTOMAATTISESTI ESTETTY. LIITTYMÄN ESTOJA VOIT MUOKATA OMAELISSA. ULKOMAILLA INTERNET-KÄYTTÖÄ ON RAJOITETTU SITEN, ETTÄ KULLAKIN LIITTYMÄLLÄ ON 62 EURON SALDORAJA ULKOMAILLA TAPAHTUVAAN DATASIIRTOON. PALVELUN NIMI ON EU DATAVARTIJA. LISÄSALDON TILAAMINEN TAI PALVELUN POISTO ONNISTUU OMAELISSA.

SOITONSIIRROT

Soitonsiirrolta voit ohjata tulevat puhelut toiseen numeroon. Soitonsiirron voit tehdä myös OmaElisassa tai puhelinlaitteesi asetuksista.

VASTAAJA

Vastaaja toimii henkilökohtaisena puhelinvastaajanasi ympäri vuorokauden ilman erillistä vastaajalaitetta. Saunalahden asiakkaana voit milloin tahansa tilata Vastaaja-palvelun OmaElisassa. Voit nauhoittaa Vastaajaan useita tervehdyksiä ja vaihdella niitä helposti Vastaajan tervehdysvalikosta. Vastaaja-palvelu ilmoittaa vastaamattomasta puhelusta myös siinä tapauksessa, kun soittaja ei ole jättänyt Vastaajaan viestiä.

VIESTIEN KUUNTELU KOTIMAASSA

- Saat tekstiviestin puhelimeesi, kun olet saanut viestin Vastaajaan
- Soita numeroon 777 tai +358 50 950 777
- Omasta matkapuhelimesta soittaessa et tarvitse salasanaa

WiFi-PUHELUT

Elisan WiFi-puhelulla voit soittaa ja vastaanottaa puheluita omalla matkapuhelinliittymälläsi laajakaistan WiFi-verkkoa käyttäen, kotona ja vaikka kaukomailla.

ELISAN WiFi-PUHELUIDEN EDUT

WiFi-puhelu parantaa puheluiden kuuluvuutta sellaisissa rakennuksissa, joissa matkapuhelinverkon kuuluvuus sisätiloissa on heikko.

omaelisa.fi

OmaElisa on kätevä itsepalvelukanava, jossa hoidat asiasi nopeasti ja helposti. Palvelussa voit tehdä muutoksia sopimuksiisi, pitää yhteystietosi ajan tasalla, maksaa laskuja ja paljon muuta. OmaElisaan pääset kirjautumaan Elisa-tunnuksella, jonka voit luoda kirjautuessasi OmaElisaan ensimmäisen kerran.

elisa.fi/asiakaspalvelu

Asiakaspalvelusivuiltamme löydät hyödyllisiä ohjeita ja vinkkejä kaikkien Saunalahden palveluiden käyttämiseen. Tarvitsitpa apua laskutusasioissa, puhelimen asetuksissa tai liittymän käyttönotossa, löydät kaiken tarvitsemasi asiakastukisivuiltamme.

elisa.fi/palsta

Hyppää mukaan keskustelufoorumillemme! Kysy neuvoa ja keskustele muiden käyttäjien sekä elisalaisten osaajien kanssa ympäri vuorokauden.

WiFi-puhelulla voit soittaa kotimaan hintaisia puheluita missä tahansa ulkomailla silloin kun puhelimesi on WiFi-verkossa, esimerkiksi hotellissa, kahvilassa jne. Tämä on selvää säästöä verrattuna roaming-hintoihin, etenkin Euroopan ulkopuolella matkustettaessa.

ELISAN WiFi-PUHELUIEN OMINAISUUDET

Puhelut ja tekstiviestit WiFi-verkon yli normaaliin tapaan, omaa matkapuhelinnumeroasi käyttäen.

Puheluiden ja viestien toisella osapuolella ei tarvitse olla WiFi-puheluita aktivoituna, vaan nämä näkyvät hänelle aivan normaaleina puheluina ja viesteinä. Tavoitat siis samat puhelinnumerot kuin normaaleilla matkapuhelinverkon puheluilla, eikä vastaanottajalla tarvitse olla mitään erillistä palvelua tai sovellusta asennettuna.

WiFi-puhelut ja tekstiviestit veloitetaan liittymäsi normaalihinnaston mukaisesti myös ulkomailla. Jos liitymässä on rajattomasti kotimaan puheluita tekstiviestejä, se sisältää myös WiFi-puhelut ja -tekstiviestit.

Saat Elisan WiFi-puhelut Elisan Saunalahti 4G-puheliittymiin.

Aktivoi WiFi-puhelut ilmaiseksi käyttöösi lähettämällä tekstiviesti "TILAA wifipuhelu" numeroon 18258 (viestin lähetyksen maksuton).

Tuetut päätelaitteet ja lisätietoja:
<https://elisa.fi/wifipuhelu/>



LISÄOMINAISUUDET

ELISA TURVAPAKETTI

SUOJAA PERHEEN ÄLYPUHELIMET, TABLETIT JA TIETOKONEET

Elisa Turvapaketti huolehtii siitä, että voit huoletta liikkua verkossa, tehdä ostoksia ja käyttää pankkipalveluita ja sosiaalisia medioita. Elisa Turvapaketti suojaa tietokoneesi sisältöä ja takaa turvallisen selailun sekä suojaa viruksilta, vakoiluohjelmilta, hakkerihyökkäyksiltä ja identiteettivarkauksilta. Elisa Turvapaketti myös estää haitalliset verkkosivustot ja verkkohuijaukset sekä suojaa lapsia haitallisilta verkkosivustoilta ja valvoo lasten verkon käyttöä.

- Kattaa kaikki suurimmat riskit – virukset, roskapostit, identiteettivarkaudet, tietojen kalastelu, haitalliset verkkosivut jne.
- Monipuolinen lapsilukko sisällön ja käytön rajoituksilla. Mobiililaitteissa myös lapsen paikannusmahdollisuus
- Mobiililaitteiden paikannus, lukitus ja tyhjennys varkaus- tai katoamistapauksissa
- Voit vaihtaa suojattuja laitteita kätevästi OmaElisan kautta

Elisa Turvapaketti -hinnasto	HINTA/KK
Elisa Turvapaketti 1 Asennus yhteen laitteeseen (PC, Mac tai mobiili)	2,90 €
Elisa Turvapaketti 3 Asennus kolmeen laitteeseen (PC, Mac tai mobiili)	6,90 €
Elisa Turvapaketti 6 Asennus kuuteen laitteeseen (PC, Mac tai mobiili)	9,90 €

Elisa Turvapaketti – Tuetut käyttöjärjestelmät

Tuetut Microsoft Windows -versiot:

Windows 10, Windows 8, Windows 7 (kaikki versiot), Windows Vista (Service Pack 2 tai uudempi)

Tuetut Apple macOS -versiot:

Mac OS X 10.8 (Mountain Lion) tai uudempi

Tuetut Android-versiot (puhelin tai tablet):

Android 4.9 tai uudempi

Tuetut Apple iOS -versiot:

Apple iOS 8.0 tai uudempi

LATAUSLIITTYMÄT

SUOSITUT SAUNALAHTI-LIITTYMÄT SAAT MYÖS LATAUSLIITTYMINÄ

Tämä maksutapa soveltuu erinomaisesti esim. perheen jälkikasvulle – ei huolta laskuista ja liittymän käytön kustannukset on helppo ennakoida. Latausliittymien käytön hinnat ovat myös erittäin edulliset.

Saunalahti Latausliittymälle ladataan saldoa aina etukäteen. Latausliittymän saldoa veloitetaan käytön mukaan reaaliaikaisesti. Liittymäsaldosta vähennetään myös liittymän ja lisäpalveluiden mahdolliset kuukausimaksut.

Saunalahti Latausliittymä -asiakkaana saat käyttöösi samoja tarpeellisia palveluita, mitä Saunalahden laskutusliittymäasiakkaat ovat tottuneet saamaan, esimerkiksi OmaElisan, jossa voit tarkastella puhelueroitusta ja lataushistoriaa ja hallinnoida liittymäsi, katsoa PUK-koodin, tilata uuden SIM-kortin kadonneen tai rikkoutuneen tilalle. Lisäksi saat halutessasi tietosi hakemistopalveluun.



LIITTYMÄTYYPIT

Löydät myynnissä olevat Latausliittymät verkkokaupastamme osoitteesta elisa.fi/kauppa kohdasta Latausliittymät

LATAAMINEN

Voit ladata lisää saldoa ja ostaa lisäpalvelupaketteja helposti osoitteessa lataa.elisa.fi. Saldoa voit ostaa myös Otto.-pankkiautomaateilla, Elisan myymälöissä, R-kioskeilla (myös lisäpalvelupaketit myynnissä), S-ryhmän kaupoissa, K-ryhmän kaupoissa ja Shell/St1-huolto-aseilla. Väärään liittymään tehtyä latausta ei palauteta, ole siis tarkkana ladatessasi.

VOIMASSAOLOAIKA

Saunalahti Latausliittymät ovat voimassa 2 vuotta liittymäsopimuksen tekemisestä. Jokainen saldolataus uudistaa voimassaoloaikaa 2 vuodella. Jos et lataa lisää saldoa vähintään kerran kahdessa vuodessa, liittymäsopimus päättyy ja käyttämätöntä saldoa tai kuukausimaksuja ei hyvitetä.

KUUKAUSIMAKSUT

Kuukausimaksullisen latausliittymän ensimmäinen kuukausi veloitetaan tilausvaiheessa (liittymäsopimuksen tekovaiheessa tai OmaElisassa liittymätyyppiä vaihdettaessa). Tulevat kuukausimaksut (liittymätyypin ja lisäpalveluiden kuukausimaksut veloitetaan yhdessä samalla hetkellä) veloitetaan kerran kuussa ja niistä muistutetaan tekstiviestillä usean kerran ennen veloituspäivää. Jos liittymäsaldoa ei ole riittävästi kuukausimaksun veloitukseen, vaihtuu liittymätyypiksi kuukausimaksuton Norppa tai Norppa+ -liittymätyyppi. Voit tilata OmaElisassa halutessasi uudestaan sinulle sopivan liittymätyypin ja lisäpalvelut. Jos vaihdat OmaElisassa liittymätyyppiä tai lisäpalveluita, hyvitetään vanhan liittymätyypin ja lisäpalvelun käyttämättömät päivät liittymäsaldoksi tilaushetkellä ja maksat uuden liittymä/lisäpalvelukokonaisuuden ensimmäisen kuukausimaksun kokonaan verkkomaksuna. Tarvitset siis verkkopankkitunnukset liittymän ja lisäpalveluiden tilaukseen OmaElisassa.

LATAUSLIITTYMIEN SALDOPALVELUT

Kun liittymäsaldosi on alle 5 €:

1. Saat jokaisen maksullisen puhelu- ja viestitapahtuman jälkeen viestin, joka kertoo edellisen tapahtuman veloituksen ja liittymän jäljellä olevan saldon.
2. Voit myös itse tiedustella liittymäsaldoa, liittymätyyppiä mahdollisesti kuuluvien puhelumuuttien ja tekstiviestien

jäljellä olevia määriä (min/kpl) ja liittymän voimassaoloajan lähettämällä viestin TILI numeroon 18258. Saldokyselyn voit tehdä myös näppäilemällä *100# ja paina lopuksi luuri/ok-näppäintä. Saldokyselyt ovat maksuttomia.

SAUNALAHTI APUSALDO -PALVELU AUTTAA, KUN SALDO ON PÄÄSSYT LOPPUMAAN

Saunalahti Apusaldo -palvelulla voit soittaa maks. 5 minuuttia ja lähettää maks. 5 tekstiviestiä veloituksetta normaalihintaiseen mobiilisuuntaan, kun liittymäsi saldo on loppunut. Saat viestin Saunalahti Apusaldo -palvelun aktivoinnista, kun saldo on loppunut.

Kun lataat seuraavan kerran saldoa liittymääsi, Saunalahti Apusaldo -palvelu aktivoituu uudestaan liittymällesi. Mahdollisesti käyttämättömät Saunalahti Apusaldo -palvelun puhelut/viestit eivät siirry käytettäväksi saldolatauksen jälkeen. Palvelu on käytössä kaikissa Saunalahti Latausliittymissä (liittymäsopimuksellinen) ensimmäisestä saldolatauksesta alkaen kotimaassa.

TÄRKEÄÄ TIETOA!

Liittymätyypin vaihtoja Saunalahti Laskutus ja Latausliittymien välillä ei ole toistaiseksi mahdollista tehdä.

0606-, 0707- ja 0708- alkuisten maksupalvelunumeroiden sekä 169-, 177- ja 178-alkuisten SMS-numeroissa tarjottavien maksupalveluiden käyttö ei ole mahdollista Saunalahti Latausliittymistä. Kyseiset palvelut on tarkoitettu ns. tavara-ostamiseen, kuten elintarvikkeet, lehtitilaukset, autopesut jne. Saunalahti Latausliittymillä voi käyttää digitaalisesti toimitettavia lisämaksullisia palveluita, kuten sisältöpalvelut, asiointipalvelut, viihdepalvelut, lahjoitukset jne.

HYVÄ TIETÄÄ

UNOHDIKTO PIN-KOODISI?

Jos PIN-koodi näppäillään kolme kertaa väärin, liittymäkortti lukkiutuu. Avaa kortti PUK- koodilla, jonka olet saanut liittymän mukana. Voit tarkistaa PUK-koodisi veloituksetta myös OmaElisassa. PUK-koodin saat myös asiakaspalvelusta 01019 0240. Asiakaspalvelus koodi on maksullinen (12 €) ja puhelusta veloitetaan liittymätyypin mukainen puhelumatka kotimaan lankaliittymiin. Myös jonotus on maksullista.

LISÄOMINAISUUDET

VARKAUDEN VARALTA: IMEI-KOODI

IMEI-koodi on puhelimesi mukana tullut laitekoodi. Sen avulla puhelimesi käyttö voidaan estää varkaustapauksissa. Koodi on merkitty yleensä puhelimen runkoon akun alle tai puhelimen mukana tulleisiin tarroihin. Koodin saa yleisimmin näytölle näppäilemällä: *#06#. Huomioithan, että varastettu tai kadonnut matkapuhelinliittymä tulee sulkea erikseen. Liittymän tilapäinen salku onnistuu OmaElisassa tai soittamalla asiakaspalveluumme.

ELISA MOBIILIVARMENNE – HENKKARIT KÄNNYKÄSSÄ

Liittymäkorttisi kehikossa on raaputuspinta jonka alla on tunnusluku. Tunnusluku kuuluu Elisa Mobiilivarmenne-palveluun, joka mahdollistaa henkilöllisyyden todistamisen verkossa, puhelimitse tai kasvokkain. Sen avulla voit kirjautua erilaisiin palveluihin, allekirjoittaa sopimuksia ja maksaa ostoksia. Elisa Mobiilivarmenne on turvallinen ja käytössä jo monessa maassa. Nyt sitä voi hyödyntää myös Suomessa. Lue lisää ja ota käyttöön osoitteessa www.elisa.fi/varmenne

RAJA-ALUEET

Suomen raja-alueilla puhelin tai nettitikki voi hakeutua ulkomaiseen verkkoon vaikka sinä pysyisitkin Suomessa. Välttääksesi yllättävät verkkovierailumaksut, ota asetuksista käyttöön manuaalinen verkonvalinta. Valitse puhelinmallista riippuen verkko "Saunalahti" tai "Elisa". Vaihda takaisin automaattiseen verkonvalintaan ulkomaille matkustaessasi.

Ulkomaiset verkot voit estää myös roaming-estoilla. Estä joko kaikki yhteydet (puhe, viestit, data) tai pelkkä data muissa kuin kotimaan verkossa. Kytke roaming-estot OmaElisassa, tai soittamalla asiakaspalveluun 01019 0240.

MERKITSE KOODIT TALTEEN.





HUOLETON-LIITTYMÄT

Huoleton-liittymien kuukausimaksu sisältää normaalihintaiset puhelut, tekstiviestit, multimediasivestit ja videopuhelut kotimaassa sekä tiedonsiirron kotimaassa Elisan verkossa valitulla nopeudella ilman datakattoa. Kuukausimaksu ei sisällä puheluita ja viestejä palvelu-, yritys- ja ulkomaannumeroihin. Huoleton Premium -liittymän käyttö on kotimaan hintojen mukaista EU- ja ETA-maissa*. Ei yrityksille ja ammattikäyttöön.

Liittymätyyppi	Puhelut ja viestit	Mobiililaajakaista, max. Latausnopeus	Kuukausimaksu	Käyttö EU- ja ETA-maissa
Huoleton Premium+	Rajaton	300 Mbit/s, ei datakattoa	39,90 €/kk	Käyttö kotimaan hinnoilla**
Huoleton Premium	Rajaton	200 Mbit/s, ei datakattoa	34,90 €/kk	Käyttö kotimaan hinnoilla*
Huoleton 4G	Rajaton	50 Mbit/s, ei datakattoa	29,90 €/kk	Erillinen roaming-lisämaksu veloitetaan
Huoleton 1M	Rajaton	1 Mbit/s, ei datakattoa	24,90 €/kk	Erillinen roaming-lisämaksu veloitetaan
Huoleton Puhe	Rajaton	Ei mobiililaajakaistaa	19,90 €/kk	Erillinen roaming-lisämaksu veloitetaan

* Huoleton Premium-liittymällä datakäyttö on veloituksetonta Pohjolan ja Baltian maissa (Ruotsi, Tanska, Norja, Viro, Latvia ja Liettua). Muissa EU- ja ETA-maissa Huoleton Premium -liittymän veloituksettomalla datakäytön määrä on rajoitettu 10Gt/kk. 10Gt/kk ylittävä käyttö veloitetaan kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti. Käyttöä EU- ja ETA-maissa ei ole tarkoitettu pysyvään verkkovierailuun. Elisan oikeudesta puuttua pysyvään verkkovierailuun on kuvattu tarkemmin Elisan kuluttaja-asiakkaiden matkaviestinpalveluiden erityisehdoissa.

** Huoleton Premium+ -liittymällä datakäyttö on veloituksetonta Pohjolan ja Baltian maissa (Ruotsi, Tanska, Norja, Viro, Latvia ja Liettua). Muissa EU- ja ETA-maissa Huoleton Premium+ -liittymän veloituksettomalla datakäytön määrä on rajoitettu 15Gt/kk. 15Gt/kk ylittävä käyttö veloitetaan kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti. Käyttöä EU- ja ETA-maissa ei ole tarkoitettu pysyvään verkkovierailuun. Elisan oikeudesta puuttua pysyvään verkkovierailuun on kuvattu tarkemmin Elisan kuluttaja-asiakkaiden matkaviestinpalveluiden erityisehdoissa.

Mobiililaajakaistapalveluiden arvioitua tiedonsiirtonopeudet verkkotekniikoittain löytyvät Elisan Saunalahti -mobiililaajakaistapalveluiden palvelukuvauksesta.

Huoleton-liittymien pakettiin sisällyttämättömistä puheluista veloitetaan matkapuhelinmaksu (mpm) 0,09 €/min ja viesteistä 0,09 €/kpl. Pakettiin sisällyttämättömät puhelut laskutetaan aina alkavan minuutin tarkkuudella.

TARKKA-LIITTYMÄT

Tarkka-liittymissä puhelut ja viestit veloitetaan käytön mukaan. Kuukausimaksu sisältää tiedonsiirron kotimaassa Elisan verkossa valitulla nopeudella ilman datakattoa. Tarkka Premium -liittymän käyttö on kotimaan hintojen mukaista EU- ja ETA-maissa*.

Liittymätyyppi	Puhelut ja viestit	Mobiililaajakaista, max. Latausnopeus	Kuukausimaksu	Käyttö EU- ja ETA-maissa
Tarkka Premium+	0,069 €/min 0,069 €/kpl	300 Mbit/s, ei datakatto	34,90 €/kk	Käyttö kotimaan hinnoilla**
Tarkka Premium	0,069 €/min 0,069 €/kpl	200 Mbit/s	29,90 €/kk	Käyttö kotimaan hinnoilla*
Tarkka 4G	0,069 €/min 0,069 €/kpl	50 Mbit/s	24,90 €/kk	Erillinen roaming-lisämaksu veloitetaan
Tarkka 1M	0,069 €/min 0,069 €/kpl	1 Mbit/s	9,90 €/kk	Erillinen roaming-lisämaksu veloitetaan
Tarkka Puhe	0,069 €/min 0,069 €/kpl	Ei mobiililaajakaistaa	4,90 €/kk	Erillinen roaming-lisämaksu veloitetaan

* Tarkka Premium-liittymällä datakäyttö on veloituksetonta Pohjan ja Baltian maissa (Ruotsi, Tanska, Norja, Viro, Latvia ja Liettua). Muissa EU- ja ETA-maissa Huoleton Premium -liittymän veloituksettomalla datakäytön määrä on rajoitettu 10Gt/kk. 10Gt/kk ylittävä käyttö veloitetaan kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti. Käyttöä EU- ja ETA-maissa ei ole tarkoitettu pysyvään verkkovierailuun. Elisan oikeudesta puuttua pysyvään verkkovierailuun on kuvattu tarkemmin Elisan kuluttaja-asiakkaiden matkaviestinpalveluiden erityisehdoissa.

** Tarkka Premium+ -liittymällä datakäyttö on veloituksetonta Pohjan ja Baltian maissa (Ruotsi, Tanska, Norja, Viro, Latvia ja Liettua). Muissa EU- ja ETA-maissa Huoleton Premium+ -liittymän veloituksettomalla datakäytön määrä on rajoitettu 15Gt/kk. 15Gt/kk ylittävä käyttö veloitetaan kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti. Käyttöä EU- ja ETA-maissa ei ole tarkoitettu pysyvään verkkovierailuun. Elisan oikeudesta puuttua pysyvään verkkovierailuun on kuvattu tarkemmin Elisan kuluttaja-asiakkaiden matkaviestinpalveluiden erityisehdoissa.

Mobiililaajakaistapalveluiden arvioidut tiedonsiirtonopeudet verkkotekniikoittain löytyvät Elisan Saunalahti -mobiililaajakaistapalveluiden palvelukuvauksesta.

Tarkka-liittymien veloitus tapahtuu alkavan minuutin tarkkuudella. Tarkka-liittymien puhelu- ja viestihinnat ovat voimassa normaalihintaisiin kotimaisiin puhelinnumeroihin. Puheluhinnoittelu koskee myös videopuheluita ja viestihinnat koskevat teksti- ja multimediatestejä. Tarkka-liittymien matkapuhelinmaksu (mpm) on 0,09 €/min.

SAUNALAHTI MOBIILILAAJAKAISTA -LIITTYMÄT

LIITTYMÄ	MAKSIMINOPEUS	HINTA/KK
Mobiililaajakaista 4G	50 Mbit/s	21,90 €
Mobiililaajakaista 4G Super	100 Mbit/s	29,80 €
Mobiililaajakaista 4G Super+	300 Mbit/s	34,90 €
Mobiililaajakaista Tablet 4G*	50 Mbit/s	2,90 €
Mobiililaajakaista Mini laitteiden ohjaukseen	0,12 Mbit/s	4,90 €

HUOM! Mobiililaajakaistapalveluiden toteutuvat tiedonsiirtonopeudet löytyvät Saunalahti Mobiililaajakaistapalveluiden palvelukuvauksesta.

*Satunnaiseen nopeaan internet-selailuun. 0,99 €/vuorokausi (Mobiililaajakaista Tablet 4G) veloitetaan, kun datasiirto vuorokauden aikana ylittää 50 kt.

Liittymien avausmaksu 3,90 €.

Mobiililaajakaista-liittymillä tekstiviestit muihin operaattoreihin maksavat 0,091 €/kpl ja Saunalahti-liittymiin 0,06 €/kpl. Multimedia-viestit maksavat 0,192 €/kpl.

HUOLETON- JA TARKKA-LIITTYMIEN MUU HINNOITTELU

Puhelut ja viestit palvelu- ja yritysnomeroihin sekä muihin erillishinnoiteltuihin numeroihin

Puheluista palvelu-, yritys- tai muihin erillishinnoiteltuihin numeroihin veloitetaan matkapuhelinmaksu (mpm) sekä palveluntarjoajan mahdollisesti määrittämä lisämaksu. Palveluviestit veloitetaan palveluntarjoajan määrittämällä hinnalla.

Ulkomaanpuhelut ja -viestit

Puhelut Suomesta ulkomaalaiseen numeroon	Soitettaessa + tai 00 -etuliitteillä ulkomaanpuhelut ovat automaattisesti 991-ulkomaanpuheluita. Voimassa oleva 991-ulkomaanpuheluhinnasto löytyy osoitteesta https://elisa.fi/puheliittymat/puhelut-ulkomaille/
Teksti- ja multimediaviestit Suomesta ulkomaalaiseen numeroon	0,19 €/kpl
Videopuhelut Suomesta ulkomaalaiseen numeroon	0,19 €/min



Käyttö ulkomailla

Liittymän käytöstä ulkomailla veloitetaan erillisen roaming- eli verkkovierailuhinnaston mukaisesti. Voimassa oleva verkkovierailuhinnasto eri maittain löytyy osoitteesta elisa.fi/ulkomailla

Premium-liittymien puhelu- ja viesti EU- ja ETA-maissa Suomeen, oleskelumaahan tai muihin EU- ja ETA-maihin toimivat kotimaan hinnoilla. Datakäyttö Premium-liittymillä on rajatonta Pohjolassa ja Baltiassa (Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Liettua ja Latvia). Muissa EU- ja ETA-maissa Premium -liittymien kuukausimaksu sisältää datasiirtoa 10Gt/ kalenterikuukausi. Kalenterikuukausi määritellään Suomen kellonajan mukaan. 10Gt ylittävästä datasiirrosta veloitetaan voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti.

Huoleton- ja Tarkka-liittymien muita hintoja ja lisäpalveluita

Avausmaksu	3,90 €
Liittymätyyppinvaihto	0 € kerran puolessa vuodessa OmaElisassa
Vastaaja-palvelu	1 €/kk
Saldosopimus (ei saatavilla Huoleton-liittymiin)	3 €/kk Avausmaksu 5 €
Saldomuistutus (ei saatavilla Huoleton-liittymiin)	1 €/kk Avausmaksu 5 €
AlleEuronPäivät (ei saatavilla Huoleton-liittymiin) AlleEuronPäivät lisäpalvelulla normaalihintaiset puhelut ja viestit max. 0,99 €/päivä	1,99 €/kk
Elisa Mobiilivarmenne	1,99 €/kk
Datapuhelut	mpm

Toimenpidemaksut

Asiakaspalvelun kautta tehtävistä toimenpiteistä veloitetaan Elisan määrittelemä palvelumaksu. Osan muutoksista voit tehdä edullisemmin tai veloituksetta OmaElisa-palvelussa.

Asiakaspalveluhinnaston löydät osoitteesta elisa.fi/palveluhinnasto

Yleistä

- Hinnasto voimassa 1.6.2017 alkaen avatuille Tarkka- ja Huoleton-sopimuksille
- Hinnat sisältävät arvonlisäveron (ALV 24 %)
- Laskutusjakso 1 kk
- Saldosopimuksella varustettuja liittymiä ei voi käyttää ulkomailla
- Tarkka Puhe ja Huoleton Puhe -liittymillä multimediasiestien lähetykset ja vastaanotto eivät toimi ulkomailla
- 4G-liittymien kuukausimaksut kerryttävät S-ryhmän Bonusta

Lisätietoa ja ehdot Bonuksen kerryttämisestä löydät elisa.fi/s-bonus



Elisan Saunalahti-mobiililaajakaistapalvelut 1.6.2017

Elisan Saunalahti-mobiililaajakaistapalvelut tarjoavat valitun palvelutyyppin mukaisen tiedonsiirtoyhteyden kiinteään kuukausihintaan kotimaassa. Mobiililaajakaistapalvelu voidaan tilata itsenäisenä palveluna tai lisäpalveluna Elisan Saunalahti-matkapuhelinliittymiin.

Mobiililaajakaistapalvelut toimivat Elisan matkaviestinverkon kuuluvuusalueella. Parhaimmat tiedonsiirtonopeudet saavutetaan 3G (UMTS) ja 4G (LTE) -verkkojen kuuluvuusalueilla. Näiden verkkojen kuuluvuusalueen ulkopuolella tiedonsiirtoyhteydet toimivat 2G (EDGE ja GSM) -verkoissa. Tarkista ennen palveluiden tilaamista käyttöpaikassasi tarjolla olevat verkkotekniikat ja arvio kuuluvuudesta myyjältä tai osoitteesta www.elisa.fi/kuuluvuus

Asiakkaan päätelaitteesta ja sen asetuksista riippuen tiedonsiirtoliikenteessä on käytössä IPv4- ja/tai IPv6-protokolla. Osoitemuunnosta käytävässä IPv4-tiedonsiirrossa päätelaite ei saa julkista yksilöllistä IP-osoitetta käyttöönsä, tiedonsiirtoyhteyden avaaminen sisäänpäin on estetty ja yhtäaikaisten yhteyksien määrää on rajoitettu. IPv6- tiedonsiirrossa ja IPv4-tiedonsiirrossa, kun käytössä on Julkinen IP-osoite -lisäpalvelu, päätelaite saa julkisen IP-osoitteen. Lisätietoa palvelun käytöstä Elisan kuluttaja-asiakkaiden matkaviestinpalveluiden erityisehdoissa ja osoitteessa elisa.fi/liikenteenhallinta.

KÄYTTÖ ULKOMAILLA

Tiedonsiirto- ja palveluiden käyttö ulkomailla on mahdollista niissä maissa ja verkoissa, joissa on sovittu paikallisen verkko-operaattorin kanssa verkkovierailusta (roaming). Käytöstä ulkomailla veloitetaan erillisen hinnaston mukaisesti. Hinnasto sisältää tietoa myös lisänopeuksista ja datapaketeista.

TIEDONSIIRTONOPEUDEN VAIHTELUVÄLIT

Mobiililaajakaistapalveluiden tiedonsiirtonopeus riippuu valitusta liittymästä. Tiedonsiirtonopeudet on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Tiedonsiirtonopeus riippuu mm. valitusta palvelusta, sijainnista, käytettävissä olevasta verkkotekniikasta, kuuluvuuden voimakkuudesta, häiriötasosta, päätelaitteen ominaisuuksista ja verkon kuormituksesta. Mobiililaajakaistapalveluiden tiedonsiirtonopeudet voivat tilapäisesti alittaa arvioitun tiedonsiirtonopeuden. Tiedonsiirtonopeuteen voivat vaikuttaa myös esimerkiksi internetpalveluiden ruuhka, palveluiden käyttöön tarkoitettujen laitteistojen suorituskyky, virusorjunta- ja palomuuripalveluiden sekä muiden käytössä olevien ohjelmistojen aiheuttama kuormitus tai langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö. Lisäksi verkon kuuluvuusalueissa saattaa esiintyä paikallisia katveja, esimerkiksi naapurirakennukset tai oman talon rakenteet voivat vaimentaa kuuluvuutta sisätiloissa.

ELISAN SAUNALAHTI-MOBIILILAAJAKAISTAPALVELUN NOPEUSLUOKAT

Arvioitu tiedosiirtonopeus on ilmoitettu liittymien ja lisäpalveluiden nopeusluokkien perusteella verkkotekniikoittain. Tarkista viimeisestä taulukosta, mihin nopeusluokkaan liittymäsi tai lisäpalvelusi kuuluu.

Nopeusluokka	Arvioitu tiedosiirtonopeus (saapuva) (Mbit/s)			Tiedonsiirtomäärän rajoitukset
	2G	3G	4G LTE	
0,128M	0,05 – 0,12	0,05 – 0,12	0,05 – 0,12	ei rajoituksia
0,25M	0,05 – 0,2	0,2 – 0,25		ei rajoituksia
0,5M	0,05 – 0,2	0,4 – 0,5		ei rajoituksia
1M	0,05 – 0,2	0,4 – 1		ei rajoituksia
2M	0,05 – 0,2	0,4 – 2		ei rajoituksia
21M	0,05 – 0,2	0,4 – 21		ei rajoituksia
50M	0,05 – 0,2	0,4 – 35	5 – 50	ei rajoituksia
100M	0,05 – 0,2	0,4 – 35	5 – 100	ei rajoituksia
200M	0,05 – 0,2	0,4 – 35	5 – 200	ei rajoituksia
300M	0,05 – 0,2	0,4 – 35	5 – 300	ei rajoituksia

Nopeusluokka	Arvioitu tiedonsiirtonopeus (lähtevä) (Mbit/s)			Tiedonsiirtomäärän rajoitukset
	2G	3G	4G LTE	
0,128M	0,05 – 0,12	0,05 – 0,12	0,05 – 0,12	ei rajoituksia
0,25M	0,05 – 0,12	0,05 – 0,25		ei rajoituksia
0,5M	0,05 – 0,2	0,2 – 0,5		ei rajoituksia
1M	0,05 – 0,2	0,2 – 0,5		ei rajoituksia
2M	0,05 – 0,2	0,2 – 0,5		ei rajoituksia
21M	0,05 – 0,2	0,2 – 5		ei rajoituksia
50M	0,05 – 0,2	0,2 – 5	3 – 10	ei rajoituksia
100M	0,05 – 0,2	0,2 – 5	3 – 50	ei rajoituksia
200M	0,05 – 0,2	0,2 – 5	3 – 50	ei rajoituksia
300M	0,05 – 0,2	0,2 – 5	3 – 50	ei rajoituksia

Nopeusluokka	Liittymä/lisäpalvelu
0,128M	Mobiililaajakaista Mini (liittymä)
0,5M	Mobiililaajakaista Mini (lisäpalvelu)
1M	Mobiililaajakaista 3G Perus (lisäpalvelu), Huoleton 1M, Tarkka 1M
2M	Mobiililaajakaista Perus 2M
21M	Mobiililaajakaista 3G, Mobiililaajakaista Nopsa, Mobiililaajakaista 3G Perus (liittymä)
50M	Mobiililaajakaista 4G, Huoleton 4G, Tarkka 4G, Mobiililaajakaista Tablet 4G
100M	Mobiililaajakaista 4G Super
200M	Huoleton Premium, Tarkka Premium
300M	Mobiililaajakaista 4G Super+



ELISAN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE

Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry on neuvotellut nämä sopimusehdot kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä ehtoihin ja käyttöohjeisiin. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla teleyrityksestä, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa teleyritykseltä.

Tässä kansilehdessä kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia asiakkaan ja palvelun käyttäjän kannalta. Sopimussuhteessa noudetaan aina varsinaisia sopimusehtoja eikä tällä kansilehdellä ole oikeudellista sitovuutta.

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

Tarkasta sopimuksesta tai tilausvahvistuksesta, milloin sopimus tulee voimaan ja onko se voimassa toistaiseksi vai määrääjän.

Asiakkaan vastuu käytöstä ja maksuista

Asiakkaana vastaat liittymäsi ja palvelun käytöstä sekä maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Liittymää tai palvelua voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata niiden käytössä ja säilytyksessä korostettua huolellisuutta. Suojaa liittymäsi tai palvelusi älykortti ja laitteesi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana), jos se on teknisesti mahdollista. Vaihda älykortin ja päätelaitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka et käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Vaihda tunniste heti myös, jos ulkopuolinen saa tietää sen. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärintäytöksestä.

Päätelaitteeseen kuten matkapuhelimeen tai tablettiin voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia, kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä taustalla ilman että aktiivisesti käyttäisit palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakkaana

vastaat näistä aiheutuneista kustannuksista, ei teleyritys. Voit estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät.

Käyttö ulkomailla ja Suomen raja-alueella

Käytä puhelinta tai tietokonetta harkiten ulkomailla, koska puhelut ja tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediaviestien osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen palvelun käyttöä ulkomailla vältyäkseen ikäviltä yllätyksiltä. Suomen raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti oman teleyrityksesi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta.

Ulkomailla päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset voivat nousta korkeiksi. Näiden aiheuttamista kustannuksista vastaa asiakas. Ylimääräiset kustannukset voit estää ottamalla verkkovierailumahdollisuuden pois käytöstä.

Tietoturva

Palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi ja ohjelmistosi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin. Ohjeita ja opastusta on saatavilla teleyritykseltä.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista. Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä teleyrityksellä on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla. Jos muutos on vahingoksesi, sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi.

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä tai

sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

Teleyritys voi luovuttaa sinulle sopimusasiakirjojen lisäksi muuta aineistoa. Käyttöoikeuden päättyessä teleyritys voi pyytää sinua palauttamaan tai hävittämään tämän aineiston.

SISÄLLYSLUETTELO

1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA	17	5.5 Ylivoimainen este	22
2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN	17	5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	23
2.1 Sopimus	17	6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN	23
2.2 Ennakkomaksu ja vakuus	17	7 MAKSUT	24
2.3 Käyttöraja	17	7.1 Hinnasto ja perittävät maksut	24
3 PALVELUN TOIMITUS	18	7.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta	24
3.1 Toimitusaika	18	7.3 Laskutus	24
3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	18	8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN	25
3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	18	8.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen	25
3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen	18	8.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut	25
4 PALVELUN KÄYTTÖ	18	8.3 Puhelinnumeron välittyminen	25
4.1 Palvelun laatu ja ominaisuudet	18	9 SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN	25
4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta	18	10 MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN	26
4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	19	10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin	26
4.4 Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keskeisiä seikkoja	20	10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen	26
4.5 Viestintäverkon tietoturva	20	11 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	26
4.6 Palvelun käyttö Suomen raja-alueilla ja ulkomailla	20	11.1 Irtisanominen	26
4.7 Immateriaalioikeudet	21	11.2 Purkaminen	27
4.8 Vikailmoitukset	21	11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä	27
5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET	21	12 ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET SEKÄ ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS MUUTOSTILANTEESSA	27
5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen	21	13 MUUT EHDOT	28
5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys	21	14 ERIMIELISYYDET	28
5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi	22	15 EHTOJEN VOIMASSAOLLO	28
5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen	22		

1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Sopimuksella asiakkaan ja teleyrityksen tekemää sopimusta palvelusta.

Asiakkaalla henkilöä, joka tekee tai on tehnyt teleyrityksen kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Yritysassiakkaalla luonnollista henkilöä tai yhteisöä, joka hankkii kuluttaja-asiakkailla suunnattuja palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Käyttäjällä henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä.

Palvelulla viestintäpalvelua tai muuta palvelua.

Viestintäpalvelulla puhelinliittymää, internetyhteyden palvelua tai muuta teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka muodostuu kokonaan tai pääosin viestien siirtämisestä teleyrityksen käyttämässä viestintäverkossa.

Muulla palvelulla sellaista teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka ei ole viestintäpalvelu. Muita kuin viestintäpalveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajitus-, vastaaja-, puhelunsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan teleyrityksen tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle tarjoamiin viestintäpalveluihin sekä, ellei toisin ole sovittu, muihin palveluihin. Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita.

2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

2.1 Sopimus

Viestintäpalvelua koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Viestintäpalvelua koskeva sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Muuta palvelua koskeva sopimus on mahdollista tehdä muutoivapaasti.

Viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausa koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin sopimus

tulee voimaan. Muuta palvelua koskeva sopimus syntyy, kun teleyritys on hyväksynyt asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun tai ilmoittamalla hyväksyneensä asiakkaan tilauksen.

Teleyrityksellä on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin teleyritys voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

2.2 Ennakkomaksu ja vakuus

Teleyrityksellä on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa asiakkaalla on erääntyneitä maksuja teleyritykselle tai jossa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos asiakas ei ilmoita osoitettuaan. Teleyritys voi vaatia kohtuullista vakuutta myös sopimus-suhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyttömyksiä.

Teleyritys ei maksa suoritetusta ennako- tai vakuusmaksusta korkoa. Teleyrityksellä on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavana viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan 10 arkipäivän kuluessa sopimuksen päättymisestä edellyttäen, että asiakas on maksanut kaikki sopimukseen perustuvat maksut sekä ilmoittanut tilinumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Jos asiakas ei sopimuksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta 10 arkipäivän kuluessa näiden edellytysten täyttymisestä.

2.3 Käyttöraja

Teleyritys tai asiakas voi asettaa kohtuullisen euro-määräisen käyttörajan puhelinliittymälle teleyrityksen palveluvalikoiman mukaisesti. Käyttörajan asettamisesta ei peritä maksua. Saatuaan tiedon käyttörajan ylittymisestä, teleyritys ilmoittaa asiasta käyttäjälle esimerkiksi tekstiviestillä ja antaa samalla ohjeet, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen teleyritys rajoittaa liittymän käyttöä.

Asiakas vastaa kaikista käyttörajan ylittävistä maksuista

siihen saakka, kunnes teleyritys rajoittaa liittymän käyttöä. Asiakas voi kuitenkin vapautua vastuusta kohdan 4.3 (viestintäpalvelun oikeudeton käyttö) mukaisesti. Käytöraja koskevat tarkemmat tiedot sisältyvät teleyrityksen palvelukohtaisiin ehtoihin.

3 PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitusaika

Asiakas ja teleyritys sopivat toimitusajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta sekä niihin liittyvistä töistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun teleyritys on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, asennuksesta ja käyttöönotosta sekä niiden tietoturva- ja suojaamisesta ja päivittämisestä. Asiakas vastaa myös kiinteistön sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa siitä, että muut kuin teleyrityksen vastuulla olevat laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyt, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Teleyrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Asiakkaalla

on kuitenkin oikeus saada puhelinnumeron siirrettyksi toiselle teleyritykselle tietoyhteiskuntakaaren mukaisesti.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teleyritys ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Teleyrityksellä on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnistetisiin sopimuksen päätyttyä.

4 PALVELUN KÄYTTÖ

4.1 Palvelun laatu ja ominaisuudet

Teleyritys määrittelee tarjoamansa palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet teleyrityksen palvelukohtaisissa ehdoissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

Teleyritys ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa ellei se ole teleyrityksen tarjoamaa. Asiakkaan oikeudesta pidättäytyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää teleyrityksen palveluita sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman teleyrityksen suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää.

Jos asiakas luovuttaa palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, asiakas itse vastaa edelleen palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista.

Asiakkaan tulee noudattaa liittymän ja palvelun säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä korostettua huolellisuutta, koska liittymää ja palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden osta-

miseen. Asiakkaan tulee aina huolehtia siitä, että liittymän tai palvelun älykortit (esim. SIM- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana) ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet säilytetään erillään älykorteista ja laitteista ja siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun tai tietoon. Asiakkaan tulee vaihtaa älykortin ja laitteen oletusarvoinen tunnistus, vaikka hän ei käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Älykorttia ja sen tunnistetta tai laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi lompakossa, laukussa tai laatikossa, ja niiden tallentaminen on seurattava huolellisesti. Jos ulkopuolinen saa tietää tunnisteen, tulee se vaihtaa heti. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virusrojunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Teleyritys kuitenkin antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä teleyritykselle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai teleyrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai häirittilaiteista teleyrityksellä on oikeus kytkä häiritteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaarana tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa teleyrityksen tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Teleyrityksellä on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos teleyritys, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kal-

taista, haitallista aineistoa jollekin, tai sitä on palvelun avulla muutoin asetettu saataville tai palvelua on kehotuksesta huolimatta käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Päätelaitteeseen, kuten matkapuhelimeen tai tablettiin, voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä myös taustalla ilman että asiakas aktiivisesti käyttäisi palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakas vastaa näistä aiheutuneista kustannuksista. Asiakas voi estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät. Yleensä nämä päivitykset ja taustatehtävät ja niistä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset voi estää päätelaitteen asetusvalikosta, mutta tarkempien tietojen saamiseksi asiakkaan tulee tutustua päätelaitteen käyttöohjeeseen. Lisäksi asiakkaan tulee tutustua ohjelmien ja sovellusten ohjeisiin ja ehtoihin.

4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla muuta palvelua ilman asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Yritysassiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä, vaikka kyseessä olisi lievää huolimattomuutta. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun teleyritys on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Teleyrityksellä on velvollisuus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Teleyritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.

Jos päätelaitetta on käytetty maksupalvelulain mukaiseen maksutapahtumaan, asiakkaan vastuuseen oikeudettomas-

ta käytöstä sovelletaan mitä maksupalvelulaissa säädetään.

4.4 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä teleyritys ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kattavuusalueella (ks. viestintäpalvelun virhe kohta 5.2).

Teleyrityksellä on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Teleyritys voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Teleyrityksellä on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus hallinnoida liikennettä viestintäverkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Pysyvistä palvelun käyttöön vaikuttavista muokkaustoimenpiteistä kerrotaan palvelukohtaisissa ehdoissa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitettavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Matkapuhelinverkossa toimiva teleyritys huolehtii osaltaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että asiakas saa soittaessaan tai lähettäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen hätänumeroon 112. Soittajan paikannus ja tekstiviestin lähettäminen ei ole matkapuhelimen osalta mahdollista ilman SIM-korttia. Hätätekstiviestin luotettavuus ja nopeus eivät ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelin. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden (esimerkiksi VoIP-palvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa.

Teleyritys saa estää viestintäpalvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkykauppaan kuuluvassa päätelaitteessa.

4.5 Viestintäverkon tietoturva

Teleyritys vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Teleyritys ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista teleyrityksestä riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Teleyritys voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkauksen torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun tai verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaa vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Teleyritys mitoitaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Teleyritys tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.6 Palvelun käyttö Suomen raja-alueilla ja ulkomailla

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista oman teleyrityksen verkko välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytöstä raja-alueilla. Asiakas vastaa raja-alueilla ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta teleyrityksen ohjeita.

Ulkomailla viestintäpalveluiden ja muiden palveluiden käytön kustannukset tai päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset ovat yleensä kotimaan hintoja kalliimpia. Näistä palveluista ja taustatehtävistä aiheutuneista maksuista vastaa asiakas, joka voi estää ne esimerkiksi estämällä verkkovierailut (ks. lisäksi ohjelmistojen ja sovellusten taustatehtävistä 4.2).

Teleyritys ei vastaa kotimaan palvelun käytön rajoitusten toimimisesta ulkomailla tai vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevista palvelun käytön rajoituksista. Tar-

kempia tietoja on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

4.7 Immateriaalioikeudet

Teleyrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat teleyritykselle tai kolmannelle taholle. Teleyritys myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä teleyrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Käyttöoikeuden päättyessä teleyritys voi pyytää asiakasta palauttamaan tai hävittämään tämän muun aineiston ohjekirjat, muut asiakirjat tai ohjelmistot.

4.8 Vikailmoitukset

Teleyritys vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Teleyritys huolehtii vikatapauksen korjaamisesta työajan puitteissa.

5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET

5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana eikä tämä johdu asiakkaasta tai hänen vastuullaan olevasta seikasta.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaarissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiokorvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos teleyritys tai teleyrityksen käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

Viivästyksen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin kuin vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovittua. Virhetilanteessa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, toissijaisesti hinnanalennusta tai palvelun keskeytystilanteessa vakiohyvitystä ja näiden lisäksi vahingonkorvausta.

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

- Virheenä ei pidetä esimerkiksi sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun viestintäpalvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta,
- sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset), tai
- verkon rakennus ja kunnossapitotoistista aiheutuneita tilapäisiä keskeytyksiä (ks. kohta 5.6).

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä näiden palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Viestintäpalveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. Teleyritys ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä teleyrityksen viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia teleyritykseltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Teleyritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukaisen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa.

Teleyrityksellä on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa asiakkaan tekemästä virheilmoituksesta. Jos viestintäpalvelu on keskeytynyt virheen vuoksi, asiakkaalla on tietoyhteiskunta-kaareissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiohyvitykseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella. Oikeutta vakiohyvitykseen ei ole, jos teleyritys osoittaa keskeytyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällainen este voi olla esimerkiksi kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Teleyritys korvaa asiakkaalle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat teleyrityksen huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä, eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahin-

kotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä kuten oman ajan käytöstä.

Teleyritys korvaa yritysasiakkaalle palvelun virheestä ja sen viivästymisestä johtuvat, tuottamuksellaan aiheuttamansa välittömät vahingot. Vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kuitenkin rajattu yhden kuukauden palvelumaksuun. Jos teleyritys on muutoin velvollinen suorittamaan yritysasiakkaalle sopimussakkoa, hyvitystä tai muuta korvausta sopimusrikkomuksensa vuoksi, teleyritys on korvausvelvollinen vain siltä osin, kun asiakkaan kärsimä korvauskelpoinen vahinko ylittää korvauksen määrän. Teleyritys ei korvaa välillisiä vahinkoja yritysasiakkaalle tai ylivoimaisesta esteestä johtuvia vahinkoja.

Asiakkaan on vahingon sattuessa tai uhatessa ryhdyttävä sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas ei ryhdy kohtuullisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, hän kärsii vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista.

Teleyritys ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole teleyrityksen alihankkijasta tai teleyritys ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta. Asiakkaan oikeudesta pidättäytyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästymiseen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen.

Asiakas saa vedota viivästyksen tai virheeseen myös myöhemmin, jos teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaaisesti tai arvottomasti tai jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

5.5 Ylivoimainen este

Teleyritys ei vastaa sopimus- tai korvausveloitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota teleyritys ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on teleyrityksestä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansal-

linen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lain-säännös tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy ylivoimaisen esteen vuoksi, veloitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen (ks. kohta 5.2).

Asiakas ei vastaa sopimusveloitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös.

5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Teleyritys saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien kunnossapito ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Teleyritys tekee keskeytyksen asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun toimituksessa, jos keskeytys kestää enintään 24 tuntia kalenterikuukaudessa.

6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä. Puhelinliittymän käyttöä voidaan rajoittaa esimerkiksi siten, että asiakas voi vastaanottaa puheluja, mutta ei voi soittaa muita kuin hätäpuheluja tai mahdollisuuksien mukaan lähettää hätätekstiviestejä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla saldorajoitus- tai estopalveluja) tai palvelun sulkemista teleyrityksen palveluvalikoiman ja/ tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun

toisen käyttöön, teleyritys voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Teleyrityksellä on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

Teleyrityksellä on velvollisuus pyynnöstä sulkea viestintäpalvelu tai estää sen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu, kadonnut tai sitä on oikeudettomasti käytetty taikka se on oikeudettomasti toisen hallussa. Teleyritys voi sulkea liittymän tai palvelun taikka rajoittaa niiden käyttöä, jos

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntynyttä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. asiakas ei ole maksanut muun palvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö estetään tai rajoitetaan,
3. asiakas on ylittänyt asetetun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
4. se on tarpeen väärinkäytösten tai vahinkojen estämiseksi; tällöin liittymää ei suljeta, mutta muiden palvelujen käyttö estetään tai sitä rajoitetaan,
5. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutusta,
6. tuomioistuini, poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
7. asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutusta,
8. asiakas on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä, tai
9. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksuja koskevia sopimusehtoja.

Teleyrityksellä on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää teleyrityksen liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan teleyrityksen kautta ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Lisäksi teleyrityksellä on oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen viestintäpalvelun tai muun palvelun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu asiakkaalle maksuja.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa asiakkaan palvelua myös tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tietoyhteiskuntakaarissa säädettyllä tai tähän rinnastettavalla muulla laissa säädettyllä tavalla tai viestintäpalvelun tietoyhteiskuntakaarissa säädettyjen laatuvaatimusten täyttämiseksi.

Teleyritys ei sulje tai rajoita viestintäpalvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos

1. kyseisen liittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy muun palvelun käyttämiseen; tällöin teleyritys voi rajoittaa muun palvelun käyttöä tai estää niiden käytön,
2. asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksuohotuksen lähettämisestä, tai
3. asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhaustuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikaana.

7 MAKSUT

7.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan teleyritykselle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön.

Teleyritys päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskaudesta ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty.

Teleyritys voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidiätyä maksusta tai saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on tietoyhteiskuntakaaren nojalla tämä oikeus myös sitä teleyritystä kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulutushyödykkeen. Teleyritys ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Teleyrityksellä on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Jos palvelu on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna asiakkaasta johtuvasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta johtuen, asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut, siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti.

7.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Teleyrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista toista voidaan periä erillinen maksu.

Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

7.3 Laskutus

Teleyritys lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta teleyrityksellä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksuohotuksesta hinnaston mukainen maksuohotusmaksu. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksuohotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut suoritetusta palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos teleyritys käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa sopimus asiakkaasta johtuvasta syystä, teleyrityksellä on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus teleyritykselle määräaikaisen sopimuksen ennakkoaisesta päättämisestä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista sekä hyvitys asiakkaalle määräaikaisuuden

perusteella myönnettyistä alennuksista ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrältään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja. Teleyritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta teleyritys voi periä maksun.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, teleyrityksellä on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada puhelinkäytön erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

8.1 Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen

Teleyritys voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassa olevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät teleyrityksen verkkosivuilta.

Asiakkaalla on oikeus kieltää teleyritystä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osi-
tepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää asiakkaan antamaa etukäteistä suostumusta.

Teleyritys voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä luetteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Teleyrityksellä on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Teleyritys käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi,

reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

8.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluetteloissa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko teleyrityksen tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen puhelinluettelossa ja numeropalvelussa osittain tai kokonaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tietojensa edelleen luovutus. Asiakas voi maksutta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista. Jos hakemistopalvelun tai painetun luettelon tiedoissa oleva virhe johtuu teleyrityksen tuottamuksesta, teleyritys valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

8.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas voi estää pysyvästi tai puhelukohteisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelu on siirretty, puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen.

Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä, multimediasivustissa ja muissa tiedonsiirtojen perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

9 SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman teleyrityksen kirjallista etukäteistä suostumusta.

Teleyrityksellä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä teleyritys tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat teleyrityksen saatavat voidaan siirtää kolmannelle osapuolelle. Kun asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

10 MUUTOKSET ja palvelun lopettaminen

10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttamisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- teleyrityksen palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttamisesta,
- palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella,
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä,
- teknisistä järjestelmä uudistuksista,
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrään tai rakenteen muutoksesta,
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttamisesta, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

Teleyritys voi tehdä muutoksen siihen sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi

sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

Teleyrityksellä on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun.

Lisäksi teleyrityksellä on muun kuin viestintäpalvelun osalta oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Teleyrityksellä on oikeus yritysasiakkaan osalta muuttaa sopimusehtoja, palvelulukuvauksia, palveluita koskevia maksuperusteita, hintoja ja erityisehtoja ilmoittamalla siitä asiakkaalle.

Asiakkaan irtisanomisoikeus, ks. kohta 12.

10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Teleyrityksellä on oikeus lopettaa määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota teleyritys ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi teleyritykselle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakkaalla on tällöin oikeus päättää sopimus heti kohdan 12 mukaisesti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen.

11 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

11.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Teleyritys lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen, ellei toisin ole sovittu.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden

(2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikkeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Teleyrityksellä on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

Teleyrityksellä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

11.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkamisen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

- Teleyritys saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos
- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- asiakas tai käyttäjä on tuomittu viestintäpalvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.
- Teleyritys saa purkaa muuta palvelua koskevan sopimuksen, jos
- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa,
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi eikä hän maksa teleyrityksen vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta,
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.
- Asiakas ja teleyritys voivat purkaa muuta palvelua kuin viestintäpalvelua koskevan sopimuksen, jos
- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteen vuoksi.

Teleyrityksen tulee purkaa viestintäpalvelusopimus kirjallisesti. Asiakas voi purkaa viestintäpalvelusopimuksen suullisesti tai kirjallisesti.

11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaan on palautettava teleyrityksen omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä teleyritykselle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut teleyritykseltä laitteen, laitepalvelun irtisanomisen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa 11.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä osin kuin ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan eikä kyseessä ole asiakkaan sopimusrikkomus. Teleyritys ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaetua tai muuta vastaavaa etua. Sopimuksen päättyessä teleyrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12 ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET SEKÄ ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS MUUTOSTILANTEESSA

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että teleyrityksellä on ajan tasalla olevat yhteydet asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Teleyritys lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen taikka sopimuksen mukaisesti matkaviestinliittymännumeroon taikka yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille. Teleyrityksen postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7.) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse matkaviestinliittymännumeroon tai sähköiselle käyttäjätilille seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulainlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoitus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että ilmoituksen sisältö ei voi yksipuolisesti muuttua ja että ilmoitus säilyy osapuolten saatavilla. Ilmoitusta ei kuitenkaan voida tehdä ainoastaan matkaviestinliittymännumeroon. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, tele-

yrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan. Muista muutoksista teleyritys ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutoksen kohteena olevan palvelun osalta. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta alkaen, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole edellisessä kappaleessa tarkoitettua toistaiseksi voimassa olevaa tai määräaikaista sopimusta koskevaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi tai se johtuu verolainsäädännön muutoksesta. Asiakas saa kuitenkin kohdan 11.1 mukaisesti irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon ja muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

13 MUUT EHDOT

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin yleiset sopimusehdot. Nämä muut ehdot ovat etusijalla yleisiin ehtoihin nähden. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

14 ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne teleyritystä vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä teleyrityksellä on kotipaikka tai missä teleyrityksen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaassa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan, jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

15 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 1.7.2015 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 1.9.2013 voimaan tulleet Sausalahden yleiset sopimusehdot kuluttaja- ja yritysasiakkaille sekä Elisan yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa teleyritykseltä maksutta.

ELISAN KULUTTAJA-ASIAKKOIDEN MATKAVIESTIN- PALVELUIDEN ERITYISEHDOT 15.6.2017

Yleistä ja soveltamisala

Näitä palvelun erityisehtoja sovelletaan Elisän kuluttaja-asiakkaalle tarjoamiin Saunalahti- ja Elisa-matkaviestinpalveluihin. Lisäksi näitä ehtoja sovelletaan Elisän yritysasiakkaidensa kanssa tekemiin sopimuksiin silloin, kun Elisa tarjoaa yritysasiakkailleen valikoimissaan olevia Saunalahti-matkaviestinpalveluita. Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Elisän yleisiä sopimusehtoja kuluttajille ja yrityksille sekä muita mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja palvelukuvauksia. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

- 1 sopimus ja mahdolliset kampanjuehdot
- 2 palvelukohtaiset erityisehdot ja palvelukuvaukset
- 3 hinnasto ja
- 4 yleiset sopimusehdot

Asiakas voi viestintäverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin Elisän tuottamia ja tarjoamia palveluja. Palvelusopimus ei koske näitä palveluja ja Elisän vastuu näistä kolmansien osapuolien palveluista on yleisten sopimusehtojen mukainen. Elisa ei vastaa siitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Elisän matkaviestinverkossa.

Sopimuksen synty ja palvelujen toimitus

Sopimus syntyy, kun Elisa on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. Mikäli kuluttaja-asiakas tilaa palvelun etämyynnistä (puhelin tai internet), on kuluttaja-asiakkaalla oikeus peruuttaa tekemänsä tilaus 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen toimittamisesta, ellei kuluttaja-asiakas ole sitä ennen luopunut peruutus oikeudestaan. Elisa varaa oikeuden tarkastaa asiakkaan luottotiedot ja luottotarkastuksen perusteella oikeuden avata liittymä jäljempänä kuvatuilla lisämaksullisten palveluiden käyttörajoituksilla. Lisämaksullisten palveluiden käyttörajoitus estää liittymästä lisämaksulliset puhelut ja tekstiviestit palvelunumeroihin, nettiososten tai sovelluskauppojen mobiilimaksut, puhelut ulkomaisiin numeroihin sekä liittymäsi käytön ulkomailla (roaming eli verkkovierailu). Asiakas voi poistaa lisämaksullisten palveluiden käyttörajoitukset maksamalla Elisän määrittelemän vakuusmaksun. Palvelut toimitetaan viimeistään neljän viikon kuluessa tilausvahvistuksen toimittamisesta, ellei asiakkaan kanssa ole erikseen muuta sovittu.

Lisäpalvelujen tilaaminen

Palveluun liittyviä lisäpalveluja voi tilata vain asiakas tai asiakkaan valtuuttama taho, kuitenkin niin että asiakkaan vastuu maksuista ei siirry asiakkaan valtuuttamalle taholle.

Matkaviestinverkkojen peittoalue

Elisa päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Peittoalueella palvelun laatu riippuu muun muassa käytettävästä palvelusta, sijainnista, käytettävissä olevasta verkotekniikasta, kuuluvuuden voimakkuudesta, häiriötasosta, päätelaitteen ominaisuuksista ja verkon kuormituksesta. Lisäksi verkon kuuluvuusalueissa saattaa esiintyä paikallisia katveita, esimerkiksi naapurirakennukset tai oman talon rakenteet voivat vaarantaa kuuluvuutta sisätiloissa. Mikäli matkaviestinpalvelut eivät toimi kuluttaja-asiakkaan vakuisessa asuinpaikassa, asiakkaalla on oikeus yleisten sopimusehtojen mukaisesti purkaa sopimus olennaisen sopimusrikkomuksenuvoiksi, irtisanoa sopimus tai vaatia virheen oikaisua.

SIM-kortti

Liittymän SIM-kortin omistaa Elisa. SIM-kortin tai muun tunnisteen korjaamisesta, uusimisesta ja vaihdosta Elisa laskuttaa hinnastonsa mukaisesti

Palvelun käyttö

Elisalla on oikeus tietoturvasyistä puuttua asiakkaan palvelun käyttöön, mikäli käyttö aiheuttaa häiriötä verkolle, mukaan lukien toisia asiakkaita haittaava verkon ruuhkauttaminen poikkeuksellisella matkaviestinnän määrällä, mukaan lukien tekstiviestit, tai loukkaa tekijänoikeuksia tai muita oikeuksia, hyvää tapaa (ns. Spam-massalähteykset mukaan luettuna) taikka lain tai viranomaisten määräyksiä jäljempänä tarkemmin määritellyillä tavoilla. Asiakas ei saa käyttää palvelua automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö. Mikäli matkaviestintä, mukaan lukien tekstiviestit, on tuotettava ihmisen työpanosta hyväksikäyttäen. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Mikäli Elisa, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakkaan palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti, eikä asiakas kehotuksesta huolimatta noudata sopimusehtoja, on Elisalla oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu ja vaatia asiakkaalta korvaus palveluehtojen vastaisen käytön johdosta aiheutuneesta vahingosta, mukaan lukien asiakkaalta saamatta jääneet palvelumaksut.

Elisa voi priorisoida puhe- ja signaalintiliikennettä tiedonsiirtoyhteyksiin nähden. Elisa voi myös priorisoida liittymien tiedonsiirtoyhteyksiä siten, että korkeamman nopeusluokan liittymä saa suuremman nopeuden. Elisalla on oikeus lisäksi tehdä verkossaan liikenteenhallintaa muun muassa palveluiden toteuttamiseksi, ruuhkatilanteiden vaikutusten vähentämiseksi ja verkon ylikuormittamisen välttämiseksi. Liikenteenhallintaa tehdään verkossa liikennetyyppikohtaisesti eri liikennetyyppien (esim. suoratoisto, P2P-tiedostojako, VoIP) välillä. Liikenteenhallintaa tehdään verkossa johtuen verkon liikenteen määrän voimakkaan ja usein ennakoimattoman vaihtelun vuoksi, mikä voi ajoittain aiheuttaa hetkellisiä ruuhkatilanteita verkon eri osissa. Ruuhkan hallintaa varten käytetään liikenteenhallinnan mekanismeja, joilla varmistetaan, että kriittiset palvelut ja sovellukset toimivat luotettavasti myös näissä tilanteissa.

Vaikutukset asiakkaalle ovat pääsääntöisesti luonteeltaan vähäisiä (esim. hestellistä nopeuden hidastumista tai viiveen lisääntymistä) ja kohdistuvat ruuhkatilanteisiin. Nämä vaikutukset seuraavat tyypillisesti verkon vikautumisesta tai johtuvat ulkoisista häiriötekijöistä, kuten palvelunestohyökkäyksistä.

Liikenteenhallintamenetelmiä voivat olla esimerkiksi liikenteen jonotus, priorisointi, supistaminen ja ruuhkan signaali asiakkaan sovelluksille. Näitä menetelmiä hyödynnetään automaattisesti ja näiden dynaamisia vaikutuksia ei voida arvioida tarkasti ja sovelluskohtaisesti. Liikenteenhallinnan vaikutukset asiakkaalle palvelusta ja sovelluksesta riippumatta pidetään mahdollisimman vähäisinä verkon ja sen osien suorituskyvyn jatkuvalla valvonnalla, liikennevalvotaan jatkuvasti ja liikennevirtojen optimoinnilla sekä verkon kapasiteetin lisäyksillä.

Lisäksi Elisa voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla kyöystä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan

pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirtopalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttietost, joilla estetään palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittuvuuksien hyväksikäyttöä. Liikenteen seuraaminen, analysoiminen sekä muu hallintoa ja muokaus toteutetaan automaattisten järjestelmien avulla. Tarkempia tietoja Elisän soveltamista liikenteenhallintakäytännöistä osoitteessa elisa.fi/liikenteenhallinta

Numeronsiirto ja määräaikaisen sopimuksen irtisanominen

Asiakas voi määräaikaisesta sopimuksesta huolimatta siirtää numeronsa toiselle operaattorille tai irtisanoa määräaikaisen sopimuksen päättymään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta. Jos asiakas siirtää numeronsa toiselle operaattorille, asiakkaan ja Elisän välina määräaikainen sopimus jää voimaan numeronsiirrossa huolimatta, ja asiakkaan tulee suorittaa määräaikaisen sopimuksen jäljellä olevat kuukausimaksut määräaikaisen sopimuskauden loppuun asti. Mikäli asiakas irtisanoa määräaikaisen sopimuksen, asiakkaan tulee suorittaa yhdellä kertaa jäljellä olevaa määräaikaista sopimuskautta koskevat kuukausimaksut. Asiakkaalla on näistä ehdoista poiketen oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus sosiaalisen suoritukseen johdosta Elisän yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

Asiakas- ja tunnistamistietojen käyttö

Elisa voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot, kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä luettujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

LIITTYMÄN KÄYTTÖ ULKOMAILLA (VERKKOVIERAILU ELI ROAMING)

Elisan verkkovierailusopimukset ulkomaisten operaattoreiden kanssa mahdollistavat Elisän liittymän käyttämisen ulkomailla ulkomaisen operaattorin kuuluvuusalueella Elisän määrittelemillä tavoilla. Elisalla voi olla liittymiä tai lisäpalveluita, jotka estävät liittymän käytön ulkomailla. Ulkomaisen operaattorin palvelut ja niiden laatu voivat erota olennaisesti Elisän palveluista.

Liittymän käytöstä ulkomailla veloitetaan normaalit verkkovierailuhinnaston mukaiset verkkovierailumaksut. Puhelut, viestit ja tiedonsiirtomaksut ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Voimassa olevat maakohtaiset hinnastot ja lisätiedot löytyvät osoitteesta elisa.fi/ulkomailla

Mikäli asiakas oleilee paljon rajaseudulla, asiakkaan tulee muuttaa päätelaitteen asetuksissa verkon tai operaattorin valinta automaattisesta manuaaliseksi. Valitsemalla Elisän verkon manuaalisesti puhelu tai tiedonsiirtoyhteys ei siirry asiakkaan tietämättä ulkomaiseen verkkoon. Elisa ei vastaa mahdollisista tahattomista ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista kuluista.

Liittymän käyttö EU/ETA-maissa

Verkkovierailu EU/ETA-maissa sääntelee EU:n verkkovierailuasetus (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2015/2120). Asetuksen tarkoituksena on mahdollistaa liittymän käyttö EU/ETA-maissa kotimaan hinnalla poistamalla vähittäistason verkkovierailumaksut EU/ETA-maissa matkustettaessa. Asetus mahdollistaa kuitenkin

- verkkovierailun lisämaksun veloittamisen Viestintäviraston mahdollisen kestävyysmekanismipäätöksen mukaisesti,

- kohtuullisen käytön politiikan mukaan tiedonsiirron rajoittamisen sekä pysyvän verkkovierailun seuraamisen ja rajoittamisen väärinkäytön estämiseksi ja
- asiakkaan kanssa niin sovittaessa vaihtoehtoisten hinnoittelumallien käyttöön.

Kestävyysmekanismipäätöksen mukaisesti Elisa voi veloittaa verkkovierailusta kotimaan hinnan lisäksi verkkovierailun lisämaksun.

Elisa voi soveltaa kohtuullisen käytön politiikkaa, joka mahdollistaa tiedonsiirron käytön rajoittamisen ja lisämaksun perimisen kohtuullisen käytön ylittävältä osalta verkkovierailuasetuksen mukaisella tavalla.

Elisa ja asiakas voivat sopia vaihtoehtoista verkkovierailuhinnoittelusta. Asiakkaalla on oikeus vaihtaa verkkovierailuhinnoittelunsa verkkovierailuasetuksen mukaiseksi hinnoitteluksi ilmoittamalla muutoksesta Elisalle. Hinnoittelun muutos tulee voimaan yhden (1) vuorokauden kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta ja muutos vahvistetaan asiakkaalle.

Asetuksen sekä siihen liittyvien viranomaisten päätösten ja ohjeistuksien muutokset voivat aiheuttaa muutoksia myös palveluiden ehtoihin ja hintoihin. Elisa ilmoittaa mahdollisista muutoksista asiakkaalle sopimusehtojensa mukaisesti.

Verkkovierailuasetuksella ei ole tarkoitus mahdollistaa pysyvää verkkovierailua EU/ETA-maissa. Elisalla on oikeus seurata liittymän käyttöä EU/ETA-maissa ja puuttua mahdollisiin väärinkäytöksiin. Väärinkäytöksiä tulkitaan liittymän yhtäjaksoinen käyttö EU/ETA-maissa neljän (4) kuukauden seurantajakson aikana tai tilanteet, joissa yli 50 % liittymän liikenteestä tapahtuu EU/ETA-maissa neljän (4) kuukauden seurantajakson aikana.

Väärinkäytösepäilystä voidaan antaa ilmoitus, jossa asiakkaan edellytetään palaavan kotiverkkoon 14 vuorokauden sisällä. Ilmoituksessa kerrotaan verkkovierailukäytön jatkamisen edellytyksistä. Kotiverkkoon palaamisen sijaan asiakas voi osoittaa Elisalle perusteet jatkuvalle EU/ETA-maiden käytölle kirjallisesti 14 vuorokauden sisällä. Tällaisia perusteita voivat olla mm. perhesuhteet, opiskelu- tai työpaikka. Mikäli hyväksyttävissä perusteita ei toimiteta kirjallisesti määräjän puitteissa, on Elisalla oikeus perii ulkomaisen käytöstä lisämaksuja.

MUITA ERITYISEHTOJA

Palvelukohtaisten ehtojen muuttaminen

Elisa voi muuttaa näitä palvelun erityisehtoja siten kuin Elisän yleisissä sopimusehdoissa kuluttajille ja yrityksille määritellään.

Latausliittymiä koskevat erityisehdot

Latausliittymä aktivoituu ensimmäisestä latauskerrasta ja on voimassa toistaiseksi. Sopimus päättyy ja liittymä suljetaan automaattisesti, mikäli latausliittymän saldoa ei ole ladattu kahteen vuoteen. Latausliittymälle ladattua puheaikaa tai saldoa ei hyvitetä tai palauteta. Mikäli asiakkaalla on kuukausimaksullinen latausliittymätyyppi ja asiakkaan latausliittymän saldo ei riitä kuukausimaksun veloittamiseen, Elisa vaihtaa automaattisesti asiakkaan latausliittymätyyppiin kuukausimaksuttomaan latausliittymätyyppiin.

Palvelukohtaisten ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 15.6.2017 alkaen toistaiseksi. Sopimusehdot ovat saatavissa Elisalta maksutta.



TÄRKEITÄ LINKKEJÄ:

Häiriökartta: www.elisa.fi/hairiokartta

Kuuluvuus-kartta: www.elisa.fi/kuuluvuus

Asiakaspalvelu-sivut: elisa.fi/asiakaspalvelu

OmaElisa: omaelisa.fi

Asennus ja käyttöopastus:

Elisan Omaguru-palvelu (ark. 8–21, la 9–17)
0600 900 500 (2,28 €/min + pvm/mpm)