

## ELISA Tunnus -palvelun sopimusehdot

### 1. Yleistä

Näitä sopimusehtoja sovelletaan, kun asiakas tekee sopimuksen Elisa Tunnus -palvelusta. Elisa Tunnus -palvelu on Elisan ja asiakkaan välisestä muista sopimuksista erillinen sopimus, ja sillä asiakas voi hallita Elisan palveluita. Elisa Tunnuksella käytettäviä palveluja ovat Elisa Oyj:n (Elisa) ja samaan konserniin kuuluvien palveluntarjoajien tarjoamat palvelut (jäljempänä Elisan palvelut) sekä kolmansien luotettujen tahojen tarjoamat palvelut (jäljempänä muu palvelu). Palvelujen käyttöönottamisen edellytyksenä on, että asiakas on tehnyt Elisa Tunnuksella Elisan kanssa sopimuksen. Näitä ehtoja noudatetaan palveluja koskevien muiden sopimusehtojen, tuotekuvausten ja ohjeiden lisäksi. Mikäli muut sopimusehdot, tuotekuvaukset tai ohjeet ovat näiden ehtojen kanssa ristiriidassa, noudatetaan ensisijaisesti näitä ehtoja, ellei toisin ole nimenomaisesti ilmoitettu. Mitä jäljempänä ehdoissa mainitaan asiakkaasta, soveltuu sekä kuluttaja-asiakkaaseen että yritys- ja yhteisöasiakkaaseen, ellei ko. kohdassa nimenomaisesti toisin mainita. Näissä ehdoissa kuluttaja-asiakkaana pidetään luonnollista henkilöä, joka tekee sopimuksen pääasiassa muuta tarkoitusta kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Nämä ehdot ovat saatavilla suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Jos erikielisten versioiden välillä on eroja, suomenkieliset ehdot ratkaisevat.

### 2. Palvelun sisältö

Elisa ilmoittaa Elisa Tunnus -palvelun sisällön käyttöohjeissa ja tuotetiedoissa. Elisalla on oikeus tehdä palveluvalikoimaan, palvelujen toimintaan ja sisältöön muutoksia. Asiakas voi käyttää Elisa Tunnuksella etäviestintävälineellä. Elisa Tunnuksen käyttämistä varten Elisa voi lisäksi tarjota tietoteknisille laitteille tarkoitettua sovelluksen. Etäviestintävälineellä tarkoitetaan tässä tietokonetta, puhelinta tai muuta päätelaitetta, joka soveltuu Elisa Tunnus -palvelun käyttöön. Etäviestintävälineellä voidaan tehdä sopimuksia ja käyttää palveluita ilman, että sopimusosapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Elisan verkkosivuilla (elisa.fi) on määritelty ne etäviestintävälineen teknisten ominaisuuksien vähimmäisvaatimukset, joita Elisa Tunnus -palvelun käyttö edellyttää. Eri etäviestintävälineillä käytettäväksi tarjottavat palvelut voivat poiketa sisällöltään ja toiminnoiltaan sekä toisistaan että muulla tavoin tarjottavista palveluista.

### 3. Tunnistautuminen

#### 3.1 Tunnistautumistiedot

Asiakas voi käyttää Elisa Tunnuksella käytettäviä palveluja Elisan kulloinkin määrittämällä ja asiakkaalle toimitetulla asiakaskohtaisella

- käyttäjätunnuksella ja salasanalla
- käyttäjätunnuksella ja päätelaitteeseen toimitettavalla kertakäyttöisellä salasanalla
- mobiilivarmenteella

(jäljempänä mainitut yksin tai yhdessä ”tunnistautumistiedot”).

Asiakkaan pyynnöstä Elisa voi toimittaa asiakkaalle useampia palvelun käyttöön tarkoitettuja tunnistautumistietoja. Elisa voi myös tarjota asiakkaalle mahdollisuuden käyttää Elisa Tunnus -palvelua tunnistautumistietoja käyttäen luodun salasanan ja Elisan toimittaman käyttäjätunnuksen yhdistelmän avulla (jäljempänä ”salasanaan perustuva tunnistautuminen”) Elisan kulloinkin määrittelemällä tavalla. Salasanaan perustuvan tunnistautumisen avulla asiakkaalla on mahdollisuus päästä Elisa Tunnus -palvelussa Elisan kulloinkin määrittelemiin palveluihin. Elisa voi uusia tunnistautumistiedot tai niiden osan toimittamalla asiakkaalle uudet tunnistautumistiedot. Elisa ja asiakas voivat erikseen sopia sellaisen muun henkilö- tai yrityskohtaisen tunnisteiden tai varmenteiden käyttämisestä, joka vastaa tunnistautumistietoja.

### 3.2. Tunnistautumistietojen luominen

Asiakas luo itse tunnistautumistiedot palvelussa. Tunnistautumistietojen luontiin tarvitaan tunnistautuminen pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella. Tunnistautumistiedot voi luoda myös Elisan myymälässä, jossa asiakas tunnistetaan.

Elisa antaa käytäntöjensä mukaisesti asiakkaalle tunnistautumistiedot Elisa Tunnus -palveluun asiakkaan luontipyynnön jälkeen.

### 3.3. Tunnistautumistietojen käyttäminen

Tunnistautumistietoja saa käyttää vain se Elisa Tunnuksella käytettäviä palveluja koskevan sopimuksen tehnyt asiakas, jolle Elisa on antanut tunnistautumistiedot.

Tunnistautumistietojen käyttöä koskevat ohjeet Elisa ilmoittaa Elisa Tunnuksena turvallista käyttöä koskevilla ohjeillaan.

#### 3.3.1 Tunnistautuminen Elisa Tunnus -palveluun

Kun asiakas haluaa käyttää Elisa Tunnus -palvelua, hän tunnistautuu ilmoittamalla Elisalle palveluun kirjautuessaan tunnistautumistietonsa. Asiakkaan kirjaututtua Elisa Tunnus -palveluun asiakas ei saa antaa palvelua muun tahon käytettäväksi.

Tunnistautumistiedot palvelun edellyttämällä tavalla annettuna vastaavat asiakkaan allekirjoitusta. Kaikki toimeksiannot, hakemukset, sopimukset sekä muut tahdonilmaisut ja viestit, jotka on tehty käyttäen asiakkaan tunnistautumistietoja, sitovat asiakasta tai sitä, jota asiakas edustaa, sen jälkeen kun tunnistautumistiedot on annettu Elisalle Elisa Tunnus -palvelun edellyttämällä tavalla.

#### 3.3.2 Tunnistautumistietojen käyttö vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen

Elisa Tunnus -palvelulla kuluttaja-asiakas ei voi tunnistautua siten kuin laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (617/2009) säädetään. Elisan tarjoama mobiilivarmenne on laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista (617/2009) tarkoitettu vahva sähköinen tunnistaminen.

#### 4. Tunnistautumistietojen säilyttäminen ja vastuu niiden käyttämisestä

##### 4.1. Yleistä tunnistautumistietojen säilyttämisestä ja asiakkaan vastuusta

Kuluttaja-asiakkaan tunnistautumistiedot ovat henkilökohtaiset, eikä niitä saa osittainkaan luovuttaa sivullisen tietoon tai haltuun. Kuluttaja-asiakas ei saa antaa valtuutusta tunnistautumistietojen käyttämiseen. Tunnistautumistietoja voi käyttää edunvalvontamääräykseen perustuvaan henkilön edustamiseen.

Asiakas sitoutuu säilyttämään tunnistautumistiedot huolellisesti ja varmistamaan säännöllisesti, että tunnistautumistiedot ovat tallessa. Asiakkaan tulee huolehtia, etteivät tunnistautumistiedot joudu osittainkaan sivullisen tietoon tai haltuun. Asiakas sitoutuu säilyttämään käyttäjätunnuksista, tunnusluvuista tai muista Elisan hyväksymistä tunnistautumisvälineistä koostuvat tunnistautumistiedot erillään toisistaan. Tunnistautumistietoja ei saa kopioida, tallentaa tai toisintaa muutoin kuin Elisan järjestelmään tai Elisan hyväksymällä tavalla.

Mikäli tunnistautumistiedot ovat kadonneet tai asiakkaalla on syytä epäillä, että ne ovat joutuneet tai saattaneet joutua osittainkin sivullisen tietoon tai haltuun, asiakas on velvollinen välittömästi vaihtamaan käyttäjätunnuksen salasanan Elisa Tunnus -palvelussa tai asiakaspalvelussa. Mikäli asiakas on estynyt vaihtamaan itse salasanaa Elisa Tunnus -palvelussa tai asiakaspalvelussa, hän on velvollinen ilmoittamaan tästä Elisalle palvelujen asiattoman käytön estämiseksi. Ilmoituksen voi tehdä henkilökohtaisesti Suomessa olevissa Elisa-myymlöissä (ei myyntipisteissä) niiden aukioloaikoina tai puhelimitse Elisan asiakaspalveluun sen aukioloaikoina.

Tiedot Elisan asiakaspalvelun aukioloajoista löytyvät Elisan verkkosivuilta ([elisa.fi](http://elisa.fi)).

##### 4.2. Kuluttaja-asiakkaan vastuu tunnistautumistietojen käytöstä Elisa Tunnus -palvelussa

Mikäli tunnistautumistietoja on käytetty oikeudettomasti Elisa Tunnus -palvelussa, kuluttaja-asiakas vastaa tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta ja tunnistautumistietojen avulla tehdyistä sitoumuksista, jos: 1) kuluttaja-asiakas on luovuttanut tunnistautumistietoja toiselle tai luovuttanut tunnistautumistiedoillaan avatun palveluyhteyden sivullisen käytettäväksi; 2) tunnistautumistietojen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu kuluttaja-asiakkaan huolimattomuudesta tai siitä, että kuluttaja-asiakas on laiminlyönyt näiden ehtojen mukaiset velvollisuutensa; tai 3) kuluttaja-asiakas on laiminlyönyt ilmoittaa edellä kerrotulla tavalla Elisalle tai sulkupalveluun tunnistautumistietojen katoamisesta, joutumisesta

oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan. Kuluttaja-asiakas vastaa edellä kohdassa 1 tarkoitettussa tapauksessa tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti ja kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa enintään 150 euroon saakka. Kuluttaja-asiakas vastaa vahingoista kuitenkin aina täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Elisa vastaa kuluttaja-asiakkaan tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä Elisa Tunnus -palvelussa edellä kohdassa 1, 2 tai 3 mainitun kuluttaja-asiakkaan vastuuperusteen täyttymisestä huolimatta seuraavasti: 1) Elisa vastaa vahingosta siltä osin kuin tunnistautumistietoja on käytetty sen jälkeen, kun Elisalle tai sulkupalveluun on ilmoitettu tunnistautumistietojen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. 2) Elisa vastaa vahingosta, jos Elisa ei ole huolehtinut siitä, että kuluttaja-asiakkaalla on mahdollisuus milloin tahansa tehdä ilmoitus tunnistautumistietojen katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. Kuluttaja-asiakas vastaa kuitenkin edellä mainitun estämättä täysimääräisesti tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä Elisa Tunnus -palvelussa, jos hän on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

## 5. Laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet

Asiakas hankkii kustannuksellaan palvelujen käytön edellyttämät etäviestintävälineet ja muut laitteet, ohjelmat ja puhelin- tms. tietoliikenneyhteydet sekä muut tarvittavat palvelut ja vastaa niiden käyttö- ja ylläpitokustannuksista, turvallisuudesta ja toimivuudesta.

Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että asiakkaan etäviestintävälineet, muut laitteet, ohjelmat ja palvelut on asianmukaisesti suojattu luvaton käyttöä vastaan ja ettei kenelläkään ole mahdollisuutta saada niistä tunnistautumistietoja haltuunsa tai tietoonsa. Elisalla on oikeus keskeyttää palvelun tarjoaminen, mikäli asiakkaan käyttämät etäviestintävälineet tai muut laitteet, ohjelmat tai tietoliikenneyhteydet vaarantavat palvelun turvallisuuden. Elisa ei takaa sitä, että Elisän tarjoamia palveluja voidaan käyttää asiakkaan etäviestintävälineillä tai muilla laitteilla. Elisa vastaa omien tietojärjestelmiensä osalta siitä, että niiden tietoturva on asianmukaisesti järjestetty.

## 6. Palvelusopimukset

Elisalla on oikeus määrätä palvelutyypit, joihin Elisa Tunnus -palvelua voidaan käyttää tai joita koskeva sopimus voidaan tehdä, muuttaa, päättää tai muutoin hallinnoida. Elisa voi määrittellä Elisa Tunnus -palvelun kautta tehtäville toimenpiteille ylä- ja alarajan.

Elisa voi turvallisuussyistä pyytää lisävahvistuksen asiakkaan Elisa Tunnus -palvelun kautta antamalle toimenpiteelle.

## 7. Henkilö- ja asiakastietojen käyttö

Elisa käsittelee rekisterinpitäjänä henkilötietoja, kun se toimittaa tuotteita ja palveluja, joista osapuolet ovat sopineet. Elisa käsittelee henkilötietoja Elisa Tunnus -palvelun ylläpitämiseksi riippumatta siitä, onko asiakkaalta muita tuotteita ja palveluita Elisalta. Tämän lisäksi Elisa käsittelee henkilötietoja muissa yhteyksissä, kuten silloin kun lakien ja muiden säännösten noudattaminen sitä edellyttää. Yksityiskohtaista tietoa henkilötietojen käsittelystä Elisassa annetaan tietosuojaperiaatteissa, jotka ovat saatavilla yhtiön verkkosivuilla. Tietosuojaperiaatteet voi saada myös ottamalla yhteyttä Elisaan. Tietosuojaperiaatteet sisältävät tietoa henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä oikeuksista, joita ovat muun muassa oikeus saada pääsy tietoihin, oikeus tietojen oikaisemiseen ja oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen. Elisa Tunnus -palvelua käyttämällä asiakas antaa Elisalle nimenomaisen suostumuksen käsitellä tietoja, jotka ovat tarpeen palvelujen tarjoamiseksi.

Asiakkaan henkilöluottotietoja voidaan käyttää, kun asiakas tekee palveluita tai sopimuksia koskevia toimenpiteitä Elisa Tunnus -palvelulla. Luottotiedot hankitaan Suomessa toimivien tahojen luottotietorekisteristä. Elisa hankkii henkilötietoja myös asiakashäiriörekistereistä.

#### 8. Asiakkaan huomautukset

Elisan tarjoamaa palvelua tai Elisalle tehtyä toimenpidettä koskevat huomautukset tai vaatimukset tulee tehdä Elisalle kirjallisesti tai Elisa Tunnus -palveluun sisältyvänä asiakaspalveluviestinä viipymättä ja viimeistään 90 kalenteripäivän kuluessa tapahtumapäivästä, elleivät asiakas ja Elisa ole palvelukohtaisesti sopineet huomautusajasta toisin tai ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Jos asiakas käyttää Elisa Tunnuksen avulla kolmannen palveluntarjoajan palveluja, tulee niitä koskevat huomautukset osoittaa palveluntarjoajalle. Maksutoimeksiantopalvelujen osalta huomautusten tekemistä koskeva menettely on sovittu maksujenvälityksen yleisissä ehdoissa.

#### 9. Peruuttamisoikeus

Kuluttaja-asiakkaan Elisa Tunnus -palvelussa tekemiin palvelusopimukseen voi liittyä peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeudesta kerrotaan tuotekohtaisissa tiedoissa tai tuotteen ehdoissa. Ellei tuotekohtaisissa tiedoissa tai tuotteen ehdoissa ole mainittu peruuttamisoikeudesta ja/tai sen käyttämisestä muuta, noudatetaan seuraavia ehtoja. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa Elisa Tunnus -palvelussa tekemänsä sopimus ilmoittamalla siitä sopimusosapuolena olevalle Elisalle tai muulle palveluntarjoajalle 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Peruuttamisilmoituksen voi tehdä kirjallisesti, asiakaspalvelussa tai Elisan myymälässä.

Peruuttamisilmoituksen on oltava yksilöity ja sen tulee sisältää ainakin seuraavat tiedot: asiakkaan nimi, henkilötunnus, tieto peruutettavasta sopimuksesta ja asiakkaan allekirjoitus.

Kuluttaja-asiakkaan peruuttaessa sopimuksen Elisalla on oikeus periä korvaus suoritetusta palvelusta siten kuin tuotekohtaisessa kuvauksessa ilmoitetaan. Sopimuksen perusteella saadut maksut ja muu omaisuus on palautettava 30 päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen lähettämisestä uhalla, että peruuttaminen muutoin raukeaa. Peruuttamisoikeutta ei ole, kun etäviestintävälinettä käyttäen tapahtuva asiointi liittyy jo olemassa olevaan sopimukseen tai jos sopimus täytetään kuluttaja-asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään sopimusmuutoksia tehtäessä.

## 10. Tekijänoikeus ja tavaramerkit

Elisa Tunnus -palveluun ja Elisan tarjoamiin ohjelmistoihin, ohjelmiin ja sovelluksiin liittyvät tekijänoikeudet, tavaramerkit ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat Elisalle, muulle palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikki oikeudet tekijänoikeuksiin, tavaramerkkeihin ja muihin immateriaalioikeuksiin on pidätetty. Elisa Tunnus -palvelua käyttävä asiakas sitoutuu siihen, ettei hän ilman tekijänoikeuden omistajan kirjallista suostumusta julkaise, toisinnalla tai edelleen jakele palvelujen sisältämää informaatiota tai Elisan tarjoamia palveluja tai sovelluksia sähköisesti tai muita viestintäkanavia käyttäen. Asiakkaalla on oikeus tehdä Elisan tarjoamasta sovelluksesta varmuuskopio. Sovellusta ei saa käyttää muuhun kuin sen alkuperäiseen tarkoitukseen.

## 11. Elisan oikeus keskeyttää tunnistautumistietojen tai palvelun käyttäminen

### 11.1. Elisan oikeus estää tunnistautumistietojen käyttö

Elisalla on oikeus estää tunnistautumistietojen käyttö tai jättää Elisalle annettu toimenpide täyttämättä tai hakemus käsittelemättä 1) turvallisuussyistä; 2) jos tunnistautumistiedot sisältävät ilmeisen virheen; 3) jos on syytä epäillä, että tunnistautumistietoja käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti; 4) jos asiakas käyttää tunnistautumistietoja olennaisesti näiden ehtojen vastaisella tavalla; 5) jos asiakas on kuollut tai 6) laista tai muusta viranomais määräyksestä johtuvasta syystä.

Elisalla on lisäksi oikeus estää tunnistautumistietojen käyttö Elisa Tunnus -palvelussa, jos riski siitä, että asiakas ei kykene täyttämään maksuvelvoitettaan, on huomattavasti kohonnut tai Elisa Tunnus -palvelun käyttäminen ilman asiakkaan toimittamia asiakasta tai tämän asiointia koskevia Elisan kulloinkin määrittelemiä lisätietoja on Elisan käsityksen mukaan vastoin lainsäädäntöä tai viranomaisohjeita.

Elisa ilmoittaa tunnistautumistietojen käytön estämisestä ja Elisalle annetun toimeksiannon tai hakemuksen täyttämättä tai käsittelemättä jättämisestä sekä tähän johtaneista syistä asiakkaalle kirjallisesti tai Elisa Tunnus -palveluun sisältyvänä viestinä etukäteen tai välittömästi tunnistautumistietojen käytön estämisen jälkeen, jos tämä on vahinkojen estämiseksi tai rajoittamiseksi perusteltua. Ilmoitusta ei tehdä, jos ilmoituksen tekeminen vaarantaisi turvallisuuden tai jos sen tekeminen on laissa kielletty.

Kun tunnistautumistietojen käytön estämiselle ei enää ole perustetta, Elisa palauttaa asiakkaan pyynnöstä mahdollisuuden käyttää tunnistautumistietoja. Elisa palauttaa tällöin olemassa olevien tunnistautumistietojen käyttämättömyyden, toimittaa asiakkaalle uudet tunnistautumistiedot tai niiden osan, tai asiakas ja Elisa tekevät uuden sopimuksen Elisa Tunnus -palvelusta.

#### 11.2. Elisan oikeus estää palveluiden käyttäminen

Elisalla on oikeus välittömästi keskeyttää Elisa Tunnus -palvelussa olevien palveluiden käyttäminen kokonaan tai osittain taikka jättää Elisalle annettu toimeksianto täyttämättä tai hakemus käsittelemättä palvelun tietoturvan vaarantumisen tai tiedossa olevan teknisen häiriön vuoksi tai silloin, jos asiakas käyttää palvelua sen tarkoituksen vastaisesti, ei noudata palveluja koskevia ehtoja, laista tai muusta viranomais määräyksestä johtuvasta syystä, tai mikäli asiakas haetaan konkurssiin, yrityssaneeraukseen tai selvitystilaan, tai asiakas hakee akordia, lakkauttaa maksunsa tai silloin, kun Elisalla on perusteltu syy epäillä, että palvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa tai vahingonvaaran Elisalle, muulle palveluntarjoajalle tai sivulliselle. Lakiin perustuvasta syystä Elisa voi estää maksutoimeksiantopalvelun tai tilitietopalvelun käytön.

#### 12. Vahingonkorvaus ja Elisan vastuunrajoitukset

Elisa on velvollinen korvaamaan asiakkaalle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut Elisan omasta virheestä tai laiminlyönnistä. Elisa korvaa tällöin vain vahingon selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset kustannukset sekä palauttaa perimänsä palvelumaksut vain siltä osin, kuin ne kohdistuvat vahinkoa aiheuttaneeseen laiminlyöntiin tai virheeseen. Elisa ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta tai jos korvaus perustuu lakiin. Välillisenä vahinkona pidetään Elisan virheellisestä menettelystä tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi aiheutunutta tulon menetystä, saamatta jäänyttä tuottoa, muuhun sopimukseen perustuvasta veloitteesta johtuvaa vahinkoa tai muuta näihin rinnastettavaa vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.

Asiakkaan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos asiakas laiminlyö tämän, asiakas vastaa itse vahingosta tältä osin.

Lain tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella asiakkaalle suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, asiakkaan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, palvelusta suoritettava vastike, Elisan mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet. Elisa ei vastaa muiden palveluntarjoajien toiminnasta, palveluista tai tuotteista. Maksutoimeksianto- ja tilitietopalvelujen osalta korvausvastuusta on sovittu palvelukohtaisissa ehdoissa.

Asiakkaalla ei ole oikeutta mihinkään korvaukseen yksinomaan tämän sopimuksen irtisanomisen johdosta taikka palvelun, sovelluksen tai tunnistautumistietojen käytön tai

jakelun keskeyttämisen johdosta kohdissa 3 tai 4 määritellyissä tilanteissa. Elisa ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai vastaavasta syystä johtuvasta Elisan toiminnan kohtuuttomasta vaikeutumisesta.

Tällainen vastuusta vapauttava este voi olla esimerkiksi:

- viranomaisen toimenpide,
- sota tai sen uhka, kapina tai mellakka,
- Elisasta riippumaton häiriö postin kulussa, automaattisessa tietojenkäsittelyssä, tiedon siirrossa, muussa sähköisessä viestinnässä tai sähkön saannissa,
- tulipalon tai muun turman aiheuttama keskeytys tai viivästys Elisan toiminnassa,
- työtaistelutoimi, kuten lakko, sulkku, boikotti tai saarto, vaikkei se Elisaa koskisikaan.

Ylivoimainen este tai muu edellä mainittu olosuhde oikeuttaa Elisan keskeyttämään palvelun tarjoamisen toistaiseksi.

### 13. Elisan ja asiakkaan väliset ilmoitukset

Ellei toisin sovita, Elisa toimittaa asiakkaalle Elisa Tunnus -palveluun liitettyihin palveluihin ja Elisan tarjoamiin sovelluksiin liittyvät palveluviestit ja ilmoitukset ja ehtomuutokset OmaElisa-palvelussa, sähköisillä viestintävälineillä tai kirjeitse. Palvelun turvallisuutta koskevat ilmoitukset Elisa voi antaa myös verkkosivuillaan. Asiakas lähettää Elisalle näitä ehtoja koskevat ilmoitukset kirjallisesti, Elisa Tunnus -palvelun asiakaspalveluviestinä tai muulla erikseen sovitulla tavalla. Ellei toisin sovita, postitse lähetetty ilmoitus katsotaan saapuneeksi vastaanottajalle viimeistään seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä ja sähköinen ilmoitus päivänä, jolloin ilmoitus on lähetetty. Asiakas voi käyttää asioidessaan suomen tai ruotsin kieltä. Jos asiakas haluaa käyttää muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä, hän vastaa tarvitsemansa tulkkauspalvelun hankkimisesta ja tulkkauspalvelusta aiheutuvista kustannuksista.

### 14. Elisan oikeus muuttaa sopimusehtoja ja palveluhintoja

Elisalla on oikeus muuttaa Elisa Tunnuksella käytettäviä palveluja koskevaa sopimusta, näitä ehtoja, palveluja koskevia erityisiä sopimusehtoja sekä palveluhintoja ja muita mahdollisesti perittäviä palkkioita. Elisa ilmoittaa kuluttaja-asiakkaalle ehtojen tai palveluhinnaston muutoksista OmaElisa-palvelussa tai kirjallisesti. Muutos tulee voimaan Elisan ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksesta. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen muutoksen ja sopimus jatkuu muutetuina ehdoin, jollei kuluttaja-asiakas muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita kirjallisesti tai Elisa Tunnus -palvelun asiakaspostin kautta vastustavansa muutosta. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa tämä sopimus päättyneeseen heti tai ennen ilmoitettua muutoksen voimaantulopäivää. Sopimuksen päättyessä Elisalla on oikeus välittömästi lopettaa Elisa Tunnus -palvelun tarjoaminen ja estää tunnistautumistietojen käyttö. Elisa Tunnus -palvelussa tarjottavien yksittäisten palveluiden ehtojen ja palveluhinnaston muutoksiin sovelletaan kyseisten palveluiden



ehtoja. Asiakas saa sopimuksen ehdot ja palvelua koskevat ennakkotiedot sopimussuhteen aikana kirjallisesti tai Elisa Tunnus -palvelusta.

#### 15. Sopimuksen voimaantulo, voimassaolo ja päättyminen

Elisa Tunnusta koskeva sopimus tulee voimaan, kun asiakas on antanut vaaditut tiedot ja hyväksynyt nämä ehdot. Sopimus on voimassa toistaiseksi. Elisa Tunnus -palvelu on voimassa riippumatta muista asiakkaan sopimuksista Elisan kanssa.

Asiakas voi kirjallisesti irtisanoa sopimuksen heti päättyväksi ilman irtisanomisaikaa. Elisa varaa kohtuullisen ajan palvelun sulkemista varten.

Asiakas vastaa palvelun kautta tehdyistä toimenpiteistä myös sopimuksen päättymisen jälkeen. Elisalla on oikeus suorittaa toimeksiannot loppuun, ellei niitä erikseen kutakin palvelua koskevien ehtojen mukaisesti peruuteta. Sopijapuolilla on oikeus kirjallisesti purkaa sopimus, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimukseen perustuvia velvoitteitaan. Elisa Tunnus -palvelussa tarjottaviin yksittäisiin palveluihin liittyvät ehdot sopimuksen irtisanomisesta ja purkamisesta on määritelty kyseisten palveluiden ehdoissa.

#### 16. Sopimuksen siirtäminen

Elisalla on oikeus siirtää sopimuksessa tarkoitetut oikeudet ja velvollisuudet kolmannelle osapuolelle. Asiakkaan ja Elisan väliseen sopimukseen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat liiketoiminnan vastaanottajaan nähden voimassa, mikäli Elisa sulautuu tai jakautuu taikka luovuttaa liiketoimintansa kokonaan tai osittain. Asiakas ei saa siirtää kolmannelle osapuolelle sopimuksessa tarkoitettuja oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan.

#### 17. Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikaisukeinot

Näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee ottaa yhteyttä aina ensisijaisesti Elisaan. Kuluttaja-asiakas voi saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan (KRIL, kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn asiakkaan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan.

#### 18 Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Kuluttaja-asiakkaan ja Elisan väliset sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa tai sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä kuluttaja-asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Ellei kuluttaja-asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, käsitellään tätä sopimusta koskevat riitaisuudet Helsingin käräjäoikeudessa.