

Saunalahti on
osa Elisaa.

KÄYTTÖOPAS, HINNASTO JA SOPIMUSEHDOT

Tämän oppaan avulla otat Saunalahti-liittymäsi helposti käyttöön ja Suomen kattavimman 3G-verkon (*kustannus*) tehokkaasti haltuun.



Saunalahti.fi

SÄÄSTÖÄ JOKA SEKUNTI.

KÄYTTÖÖNOTTO	3
Näin otat liittymän käyttöön	3
PERUSTOIMINNOT	4
Soittaminen	4
Tekstiviestit	4
Datayhteydet ja internet	4
LISÄOMINAISUUDET	4-9
Soitonsiirrot	4
Saunalahti-vastaaja	5
Latausliittymät	7
Hyvä tietää	9
LIITTYMÄHINNASTO	10-13
Saunalahti Mobiililaajakaista -palvelukuvaus	14-15
YLEISET SOPIMUSEHDOT	16
ERITYISEHDOT	26-27



OSOITTAA ASIAA, JOHON KANNATTAA KIINNITTÄÄ HUOMIOTA.



KERTOO PUHELIMEN KÄYTTÖÄ HELPOTTAVASTA VINKISTÄ.



OHJAA RAHANARVOISEN TIEDON ÄÄRELLE.

OTA TÄYSI ILO IRTI UUDESTA LIITTYMÄSTÄSI!

Onnittelut erinomaisesta liittymävalinnasta. Tämän kirjasen avulla hyödynnät monipuolisesti Saunalahden liittymää ja sen käyttämää kattavaa Elisan verkkoa.



NÄIN OTAT LIITTYMÄN KÄYTTÖÖN.

1. Laita SIM-kortti puhelimeen.
2. Kytke puhelimeen virta.
3. Näppäile PIN-koodi.

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

VAIHDA PIN-KOODISI.

Näppäile: **04* (vanha PIN) * (uusi PIN) * (uusi PIN) #.
PIN-koodin voit vaihtaa myös puhelimen asetusvalikosta.



ENSIMMÄISELLÄ KÄYTTÖKERRALLA PUHELIMEESI TARJOTAAN AUTOMAATTISESTI SOPIVIA ASETUKSIA, JOILLA VOIT KÄYTTÄÄ ESIM. MULTIMEDIAVIESTI- JA DATAPALVELUITA. HYVÄKSY ASETUKSET JA TALLENNNA NE. JOS LAITAT ASETUKSET MANUAALISESTI, YHTEYSOSOITE (APN) INTERNET-YHTEYDELLE ON INTERNET.SAUNALAHTI



MALLIKOHTAISET ASETUKSET LÖYTÄVÄT ASIAKASPALVELUSIVUILTAMME
WWW.SAUNALAHTI.FI/MATKAPUHELINASETUKSET

SOITTAMINEN

KOTIMAAN PUHELUT

Aloitus: näppäile numero suuntanumeroineen ja paina Soita-painiketta.

Lopetus: paina lopetusnäppäintä.



MATKAPUHELIN VAATII AINA SUUNTANUMERON.

ULKOMAAN PUHELUT

Kun soitat ulkomaille tai ulkomailta, lisää ulkomaantunnus, maanumero ja suuntanumero (ilman ensimmäistä nollaa) puhelinnumeron eteen. Ulkomaantunnusta käyttämällä valitset, kenen palveluntarjoajan ulkomaanpuhelinhinnastoa käytät puheluihin. Saunalahden ulkomaantunnus on 991.

ESIM: soitto Ruotsiin.

+ 46 (Ruotsin maatunnus) 8 (Tukholman suunta) 124567 (vastaanottajan numero)



KORVAA ULKOMAANTUNNUS + -MERKILLÄ, NIIN VÄLTÄT ULKOMAANTUNNUSTEN MUISTELULTA JA SAUNALAHDEN EDULLISET 991-ULKOMAANPUHELUT OVAT KÄYTÖSSÄSI AUTOMAATTISESTI. ULKOMAANPUHELUHINNASTO ON OSOITTEESSA SAUNALAHTI.FI



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



ULKOMAILLA MAKSAT MYÖS VASTAANOTETUSTA PUHELUSTA. HINNAT ULKOMAILLA LÖYDÄT OSOITTEESTA SAUNALAHTI.FI/GSM/ROAMING.PHP

Koska soittajan ei voida olettaa tietävän, että olet ulkomailta, ei häneltä lain mukaan saa laskuttaa ulkomaanpuheluosuutta puhelusta. Puhelun vastaanottajana maksat ulkomaan roaming-hinnaston mukaisen vastaanottomaksun. Jos sinun ei tarvitse olla jatkuvasti tavoitettavissa, välttää maksut ohjaamalla puhelut välittömällä soitonsiirrolla esimerkiksi Vastaaja-palveluun. Vastaaja toimii useimpien operaattorien verkossa. Soitonsiirroista lisää tietoa sivulla 5.

NÄIN OTAT VÄLIPUHELUN

Näin otat välipuhelun, kun sinulla on toinen puhelu käynnissä: näppäile 2, ja paina Soita-painiketta. Käynnissä oleva puhelu jää pitoon. Puhelun pidosta ottaminen vaihtelee eri puhelimilla. Tarkista asia puhelimesi käyttöoppaasta.

TEKSTIVIESTIT

Valitse puhelimesi valikosta viestin kirjoitus. Kirjoita viesti ja lähetä se.



YKSITTÄISEN TEKSTIVIESTIN MAKSIMIPITUUS ON 160 MERKKIÄ. PIDEMMÄT TEKSTIVIESTIT VÄLITETÄÄN JÄTKETUN VIESTIEN KETJUNA. ENSIMMÄISEN VIESTIN PITUUS ON 160 MERKKIÄ. TOISEN MAKSIMIPITUUS ON 145 MERKKIÄ JA SITÄ SEURAAVIEN 152 MERKKIÄ. JOKAISESTA VIESTITÄ LASKUTETAAN ERIKSEEN.



TEKSTIVIESTIT TOIMIVAT JOITAIN POIKKEUKSIA LUKUUN OTTAMATTA MYÖS ULKOMAILLA.

DATAYHTEYDET JA INTERNET

Saunalahden liittymiin sisältyy aina mahdollisuus käyttää internetpalveluita, kuten sähköpostia. Uusimmat sovelluspuhelimet sisältävät Internet-asetukset automaattisesti, muihin puhelinmalleihin saat asetukset automaattisesti tekstiviestillä, kun otat käyttöön uuden liittymän tai puhelimen. Mikäli puhelimesiasi on 3G-ominaisuus, liittymäsi hyödyntää nopeaa ja kattavaa Elisan 3G-verkkoa.



KIINTEÄHINTAINEN DATASIIRTO ON VOIMASSA VAIN KOTIMAASSA. DATAROAMINGIN KÄYTTÖÄ VOI HALLINNOIDA USEIMMISTA PUHELINLAITTEISTA. TARKISTA AINA ENNEN MATKAA, ONKO DATAROAMING KÄYTÖSSÄSI. DATAROAMINGIN KÄYTTÖ KANNATTAA ESTÄÄ DATAROAMING-MAKSUKSEN VÄLTÄMISEKSI. ESTON VOIT LISÄTÄ LIITTYMÄLLESI MYÖS OMASAUNALAHDESSA.

SOITONSIIRROT

Soitonsiirrolla voit ohjata tulevat puhelut toiseen numeroon.

SOITONSIIRRON ASETTAMINEN

****XX* suuntanumero, puh.nro# (XX=valitsemasi soitonsiirron tunnus oheisesta taulukosta)**

ESIM: **21*0501234567#

SOITONSIIRRON POISTO

##XX# (XX=valitsemasi soitonsiirron tunnus)

SOITONSIIRRON VAIHTOEHDOT/TUNNUKSET

21	Siirtää puhelut heti. Kännykkä ei soi.
61	Siirtää puhelut, mikäli kännykkään ei vastata. Voit määrittää vastausajan 5-30 sekuntiin. Näppäile esim. 10 sekunnin aika: **61* puh.nro**10#
62	Siirtää puhelut, jos olet kuuluvuusalueen ulkopuolella.
67	Siirtää puhelun, kun kännykkäsi on varattu.



61, 62 JA 67 VOIDAAN PITÄÄ YHTÄ AIKAA PÄÄLLÄ.

SOITONSIIRTO SUOMESSA OLEVASTA SAUNALAHDEN LIITYMÄSTÄ TOISEEN SAUNALAHDEN LIITYMÄÄN JA OMAAN VASTAAJAAN ON MAKSUTON. SIIRROSTA MUIDEN OPERAATTORIEN LIITYMIIN VELOITETAAN Puheluhinnaston mukaisesti.



MITKÄ SOITONSIIRROT OVAT KYTKETTYNÄ: *#XX#

SOITONSIIRRON YLEISPOISTO: ##002#

ULKOMAILLA MAKSAT MYÖS VASTAANOTETUSTA PUHELUSTA.

VASTAAJA

Vastaaja toimii henkilökohtaisena puhelinvastaajana -si ympäri vuorokauden ilman erillistä vastaajalaitetta. Saunalahden asiakkaana voit milloin tahansa tilata Vastaaja-palvelun OmaSaunalahdessa. Voit nauhoittaa Vastaajaan useita tervehdyksiä ja vaihdella niitä helposti Vastaajan tervehdysvalikosta.

VIESTIEN KUUNTELU

1. Kotimaassa omalla matkapuhelimella.

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

2. Kotimaassa ja ulkomailla toisella puhelimella

- Soita omaan matkapuhelinnumeroosi ja odota puhelun siirtymistä Vastaajaan
- Kuulet oman tervehdyksesi, näppäile tervehdyksen aikana # ja oma salasanas

3. Ulkomailla omalla matkapuhelimella

- Viestin tultua vastaajaan saat siitä tekstiviestin puhelimeesi
- Soita numeroon +358 50 950 777
- Jos vastaaja pyytää sinua näppäilemään oman numerosi, syötä se muodossa 045XXXXXXX
- Jos kuulet oman tervehdyksesi, näppäile tervehdyksen aikana # ja oma salasanas

OMASAUNALAHTI -ITSEPALVELU

Saunalahden asiakkaana saat automaattisesti liittymäkohtaiset tunnukset OmaSaunalahteen. OmaSaunalahti -tunnukset löydät saamastasi saatekirjeestä. Palvelun kautta voit tarkistaa ja muuttaa tietojasi sekä liittymäsi asetuksia, maksaa laskuja ja paljon muuta.

Sivustolle pääset saunalahti.fi -sivujen kautta tai suoraan osoitteesta oma.saunalahti.fi

Voit kirjautua sisään
OmaSaunalahteen myös
Elisa Mobiilivarmenteella.



VASTAAJAN TOIMINTONÄPPÄIMET

PÄÄVALIKKO

NÄPPÄIN	TOIMINTO
1	Kuuntele saapuneet viestit
7	Valitse tervehdysasetukset
8	Valitse asetusten määräitys
*	Palaa päävalikkoon
0	Ohjeet

KUUNTELUN AIKANA

NÄPPÄIN	TOIMINTO
2	Poista viesti
5	Puhelutiedot
7	Taaksepäin
8	Keskeytä ja jatka uudelleen
9	Eteenpäin
#	Siirry seuraavaan viestiin

KUUNNELTUASI VIESTIN

NÄPPÄIN	TOIMINTO
1	Kuuntele viesti uudelleen
2	Poista viesti
3	Tallenna viesti
5	Puhelutiedot
0	Ohjeet
*	Palaa päävalikkoon

ASETUSTEN MÄÄRITYS

NÄPPÄIN	TOIMINTO
2	Muuta salasana
*	Palaa päävalikkoon

LISÄKSI KAIKISSA VALIKOISSA TOIMIVAT

NÄPPÄIN	TOIMINTO
*	Palaa edelliseen valikkoon
0	Ohjeet ja lisätietoja
#	Ohita toiminne tai vahvista asetukset

TERVEHDYSVAIHTOEHDOT JA NIIDEN MUUTTAMINEN

Tervehdyksiäsi voit muuttaa Vastajan tervehdysvalikosta. Asetukset Vastajan tervehdysvalikossa:

1. Henkilökohtainen tervehdys
2. Poissaolotervehdys (tervehdyksen jälkeen sinulle ei voida jättää viestiä Vastajaan)
3. Nimi- tai numerotervehdys

HYVÄ TIETÄÄ VASTAJAN KÄYTÖSTÄ

- Jos et muista salasanaasi tai haluat muuttaa sitä, voit vaihtaa salasanan Vastajan valikossa
- Voit valita Vastajasi kieleksi myös ruotsin tai englannin
- Vastajaan mahtuu uusia ja tallennettuja viestejä 16 kpl
- Vastajan ollessa täynnä, ei uusia viestejä voi enää jättää
- Henkilökohtaisen tervehdyksen maksimipituus on 45 sekuntia
- Soittajan jättämän viestin pituus on enintään 2 minuuttia
- Uusia ja tallennettuja viestejä säilytetään 10 vuorokautta
- Puhelut ohjautuvat vastajaan operaattorihjattujen puhelunohjausten avulla, joita ei itse voi hallinnoida puhelinlaitteesta
 - Operaattorihjattuja soitonsiirtoja voit hallinnoida OmaSaunalahdessa.
 - Itse tehdyt soitonsiirrot ohittavat aina operaattorihjattuja puhelunohjauksia
 - Itse tehdyt soitonsiirrot ovat maksullisia ulkomailla ollessasi, joten suosittelemme purkamaan ne ennen ulkomaille lähtöä

SAUNALAHDEN TURVAPAKETTI

SUOJAA PERHEEN ÄLYPUHELIMET, TABLETIT JA TIETOKONEET

Saunalahti Turvapaketti huolehtii siitä, että voit huoletta liikkua verkossa, tehdä ostoksia ja käyttää pankkipalveluita ja sosiaalisia medioita. Turvapaketti suojaa tietokoneesi sisältöä ja takaa turvallisen selailun sekä suojaa viruksilta, vakoiluohjelmilta, hakkerihyökkäyksiltä ja identiteettivarkauksilta. 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 OmaSaunalahdessa

Turvapaketti hinnasto	HINTA/KK
Saunalahti Turvapaketti 1 Asennus yhteen laitteeseen (PC, Mac tai mobiili)	2,90 €
Saunalahti Turvapaketti 3 Asennus kolmeen laitteeseen (PC, Mac tai mobiili)	6,90 €
Saunalahti Turvapaketti 6 Asennus kuuteen laitteeseen (PC, Mac tai mobiili)	9,90 €
Saunalahti Turvapaketti 10 Asennus kymmeneen laitteeseen (PC, Mac tai mobiili)	13,90 €

Saunalahti Turvapaketti – Tuetut käyttöjärjestelmät

Tuetut Microsoft Windows -käyttöjärjestelmäversiot:

Windows 8 (ei RT), Windows 8 Pro, Windows 7 (kaikki versiot), Windows Vista (kaikki versiot), Windows XP Home Edition, Windows XP Professional, Windows XP Media Center Edition

Tuetut Apple Mac OS X -versiot:

Mac OS X 10.8 (Mountain Lion), Mac OS X 10.7 (Lion), Mac OS X 10.6.8 (Snow Leopard)

Tuetut Android-versiot (puhelin tai tablet):

Android 1.6, 2.1, 2.2, 2.3, 3.0, 3.1, 3.2, 4.0, 4.1, 4.2

Tuetut Symbian-versiot:

Symbian 3 (myös Anna ja Belle), S60 3rd ja 5th Edition

Apple iOS ja Windows Phone eivät toistaiseksi ole tuettu.

LATAUSLIITTYMÄT

SAUNALAHTI TARJOAA NYT SUOSITTUJA LIITTYMIÄ MYÖS LATAUSLIITTYMINÄ

Tämä maksutapa soveltuu erinomaisesti esim. perheen jälkikasvulle - ei huolta laskuista ja liittymäkäytön 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 latusliittymäasiakkaat ovat tottuneet saamaan, esimerkiksi OmaSaunalahden, jossa voit tarkastella puhelun erittelyä ja lataushistoriaa ja hallinnoida liittymääsi, katsoa PUK-koodin, tilata uuden SIM-kortin hukkuneen tai rikkoutuneen tilalle. Lisäksi saat halutessasi tietosi hakemistopalveluun.

LIITTYMÄTYYPIT

Saunalahti Latausliittyminä on tällä hetkellä valikoimassa:

	NORPPA+ LATAUS- LIITTYMÄ	NORPPA LATAUS- LIITTYMÄ	REILU LATAUS- LIITTYMÄ *	REILU 3G LATAUS- LIITTYMÄ *
Puhelut kotimaisiin GSM- ja lankaliittymiin	0,0665 €/min	0,0696 €/min	300 min	300 min
Tekstiviestit	0,0665 €/kpl	0,0696 €/kpl	25 kpl	25 kpl
Multimediaviestit	0,19 €/kpl	0,19 €/kpl	0,19 €/kpl	0,19 €/kpl
Mobiililaajakaista ilman käyttökattoa	-	-	nopeus max 2 Mbit/s	nopeus max 21 Mbit/s
Saunalahden ja yhteistyökumppaneiden etuja/tarjouksia mm. tekstiviestillä ja sähköpostilla	X	-	X	X
Kuukausimaksu	0 €	0 €	12,90 €	16,90 €

*Valikoimassa erikokoisia puhe- ja tekstiviestipaketteja.

Huom! Jos liittymäsi ei sisällä tiedonsiirtoa tai et ole tilannut Mobiililaajakaista -lisäpalvelua, veloitetaan tiedonsiirron käytöstä kotimaassa 1,99 €/vuorokausi (ensimmäinen 50kt tiedonsiirtoa on veloituksetonta) maks. 1 Mbit/s nopeudella.

Osoitteessa saunalahti.fi/gsm/latausliittymat.php löydät aina ajan tasalla olevat tiedot Latausliittymistä ja palveluista.

LATAAMINEN

Voit ladata lisää saldoa helposti osoitteessa lataa.saunalahti.fi, Otto. -automaatilla, tai R-kioskeilla. Voit myös ostaa latausasetelin lähimmästä Elisa Shopitista, Alepasta, Prismasta, ABC-liikenneasemalta, Shelliltä tai St1-asemalta. Huom! 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

Jos olet tilannut Reilu tai Reilu3G Latausliittymän, joka sisältää kuukausimaksun, veloitetaan ensimmäinen kuukausimaksu tilaushetkellä oma.saunalahdessa. Tullevat kuukausimaksut (liittymätyypin ja lisäpalveluiden kuukausimaksut veloitetaan yhdessä samalla hetkellä) veloitetaan kerran kuussa ja niistä muistutetaan tekstiviestillä päivää ennen veloitusta. Jos liittymäsaldoa ei ole riittävästi kuukausimaksun veloitukseen, vaihtuu liittymätyypiksi kuukausimaksuton Norppa tai Norppa+ liittymätyyppi. Voit tilata oma.saunalahti.fi -palvelussa

halutessasi uudestaan sinulle sopivan liittymätyypin ja lisäpalvelut. Jos vaihdat oma.saunalahti.fi -palvelussa liittymätyyppejä 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 oma.saunalahti.fi -palvelussa.

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, liittymätyypiksi mahdollisesti kuuluvien puheluminuuttien 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/oknäppäintä. Saldokyselyt ovat maksuttomia.

SAUNALAHTI APUSALDO- PALVELU – AUTTAA, KUN SALDO ON PÄÄSSYT LOPPUMAAN.

Saunalahti Apusaldo -palvelulla voit soittaa maks. 5 mi-

nuuttia ja lähettää maks. 5 tekstiviestiä veloituksetta normaalihintaiseen mobiiliuuntaan, kun liittymäsi saldo on loppunut. Saat viestin Saunalahti Apusaldo -palvelun aktivitoimisesta, 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!

Saunalahti Latausliittymät ovat saatavilla toistaiseksi normaalilla SIM-kortilla ja liittymät toimivat Suomessa (ei vielä Ahvenanmaalla tai ulkomailla). Liittymätyypin vaihtoja Saunalahti Laskutus ja Latausliittymien välillä ei ole toistaiseksi mahdollista. 4G- Latausliittymätyyppiä tai lisäpalveluita ei vielä ole saatavilla. Saunalahti Reilu Latausliittymien Viestipaketit sisältävät tekstiviestejä (ei multimediatekstejä).

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, lehti-tilaukset, autopesut jne. Saunalahti Latausliittymillä voi käyttää digitaalisesti toimitettavia lisämaksullisia palveluita, kuten sisälähtöpalvelut, asiointipalvelut, viihdepalvelut, lahjoitukset jne.

HYVÄ TIETÄÄ

UNOHDITKO PIN-KOODISI?

Jos PIN-koodi näppäillään kolme kertaa väärin, liittymäkortti lukkiutuu. Avaa kortti PUK- koodilla, jonka olet saanut liittymän mukana. Voit tarkistaa PUK-koodisi veloituksesta myös Oma Saunalahti -asiakashallintasivuilasi (oma.saunalahti.fi). PUK-koodin saat myös asiakaspalvelusta 01019 0230. Asiakaspalvelusta koodi on maksullinen (10 €), ja puhelusta veloitetaan liittymätyypin mukainen puhelumaksu kotimaan lankaliittymiin. Myös jonotus on maksullista.

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 tullessiin tarroihin. Koodin saa yleisimmin näytölle näppäilemällä: *#06#.

Huomioithan, että varastettu tai kadonnut matkapuhelinliittymä tulee sulkea erikseen. Liittymän tilapäinen sulkua onnistuu Oma Saunalahdessa tai soittamalla asiakaspalveluumme.



MERKITSE KOODIT TALTEEN.

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 nettitikku voi hakeutua ulkomaiseen verkkoon vaikka sinä pysyisitkin Suomessa. Vältäaksesi 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 oma.saunalahti.fi -hallintasivultasi, tai soittamalla asiakaspalveluun 01019 0230.

Saunalahden liittymähinnasto

SAUNALAHTI REILU on edullinen pakettiliittymä, johon voit vapaasti valita haluamasi kokoisen Puhepaketin, Viestipaketin ja mobiililaajakaistayhteyden. Saunalahden reiluun tapaan mobiililaajakaistassa ei ole käyttökattoa.

	REILU ³⁾	REILU 3G ³⁾	REILU 4G ³⁾
KK-maksu	9,90 €	13,90 €	19,80 €
Mobiililaajakaista ilman käyttökattoa	nopeus max 2 Mbit/s*	nopeus max 21 Mbit/s**	nopeus max 50 Mbit/s***

PUHEPAKETTI ¹⁾	HINTA
300 min	3 €/kk
500 min	5 €/kk
1000 min	7 €/kk
2500 min	10 €/kk
5000 min	15 €/kk
Paketin ylittävät puhelut	0,09 €/min

VIESTIPAKETTI ²⁾	HINTA
100 kpl	1,90 €/kk
300 kpl	2,90 €/kk
500 kpl	4,90 €/kk
1000 kpl	6,90 €/kk
2500 kpl	9,90 €/kk
5000 kpl	14,90 €/kk
Paketin ylittävät viestit	0,09 €/kpl

	MEGAREILU 3G ³⁾	MEGAREILU 4G ³⁾	PERUSREILU ³⁾
KK-maksu	29,70 €	34,59 €	19,85 €
Mobiililaajakaista ilman käyttökattoa	nopeus max 21 Mbit/s**	nopeus max 50 Mbit/s***	nopeus max 256 kbit/s
Puhelut kotimaisiin GSM- ja lankaliittymiin	5000 min	5000 min	5000 min
Viestit	5000 kpl	5000 kpl	5000 kpl

*nopeuden vaihteluväli 0,4 - 2 Mbit/s, **nopeuden vaihteluväli 0,4 - 10 Mbit/s, ***nopeuden vaihteluväli 3G-verkossa 0,4 - 15 Mbit/s, 4G Dual Carrier -verkossa 0,4 - 25 Mbit/s, 4G LTE -verkossa 5 - 40 Mbit/s.

Paketin ylittävät puhelut normaalihintaisiin kotimaisiin GSM- ja lankaliittymiin 0,09 €/min. Paketin ylittävät teksti- ja multimediasviestit kaikkiin GSM-liittymiin 0,09 €/kpl. Videopuhelut 0,09 €/min. **Liittymien avausmaksu 3,90 €.**

¹⁾Puhepaketti sisältää valitsemasi määrän puhetta kotimaisiin GSM- ja lankaliittymiin, ei kuitenkaan sisällä puheluita lisämaksullisiin palvelunumeroihin ja yritysnumeroihin (esim. 0700- ja 0600-alkuiset palvelunumerot, 010- tai 020-alkuiset yritysnumerot, numeropalvelu 118). Videopuhelut 0,09 €/minuutti.

²⁾Viestipaketti sisältää valitsemasi määrän teksti- / multimediasviestejä kotimaasta lähetettynä, ei kuitenkaan sisällä lisämaksullisia tekstiviestejä, multimediasviestejä tai palvelutextiviestejä kotimaassa.

³⁾**HUOM!** Oiva, Satakieli Oiva, Reilu, Reilu 3G, Reilu 4G, MegaReilu 3G, MegaReilu 4G ja PerusReilu -liittymät sisältävät Saunalahden sekä valittujen yhteistyökumppaneiden etuja ja tarjouksia mm. teksti- ja multimediasviestillä sekä sähköpostilla.

	KOTIPUHELIN
Puhelut kotimaan lankapuhelinliittymiin sekä Saunalahti KotiPuhelin -liittymiin	0,0101 €/min + 0,1008 €/puh
Puhelut kotimaan GSM-liittymiin	0,1008 €/min
Liittymän kuukausimaksu	2,99 €

	OIVA ³⁾
Kuukausimaksu	2,90 €
Puhelut kotimaisiin GSM- ja lankaliittymiin	0,069 €/min
Tekstiviestit	0,069 €/kpl
Mobiililaajakaista ilman käyttökattoa	0,25 Mbit/s
Videopuhelut	0,09 €/min
Multimedaviestit	0,09 €/kpl

Liittymään sisältyy AlleEuronPäivät -puhelut normaalihintaisiin kotimaan liittymiin enintään 0,99 €/vrk.

Liittymään tilattavissa OmaVerko puhepaketti 3 €/kk, joka sisältää 3000 minuuttia puhetta Elisan, Kolumbuksen ja Saunalahden normaalihintaisiin liittymiin.

Liittymään tilattavissa OmaVerko viestipaketti 3 €/kk, joka sisältää 3000 kpl teksti-/multimedaviestejä Elisan, Kolumbuksen ja Saunalahden normaalihintaisiin liittymiin.

	SATAKIELI OIVA ³⁾
Kuukausimaksu	2,90 €
Puhelut kotimaisiin GSM- ja lankaliittymiin	0,069 €/min
Tekstiviestit	0,069 €/kpl
Mobiililaajakaista ilman käyttökattoa	0,25 Mbit/s
Videopuhelut	0,09 €/min
Multimedaviestit	0,09 €/kpl

Liittymään sisältyy AlleEuronPäivät -puhelut normaalihintaisiin kotimaan liittymiin enintään 0,99 €/vrk.

Liittymään tilattavissa Satakieli Omaverko Puhepaketti 3€/kk, joka sisältää 3000 minuuttia puhetta Elisan, Kolumbuksen ja Saunalahden normaalihintaisiin liittymiin.

Liittymään tilattavissa Satakieli Omaverko Viestipaketti 3 €/kk, joka sisältää 3000 kappaletta viestejä Elisan, Kolumbuksen ja Saunalahden normaalihintaisiin liittymiin.

Satakieli Oiva -liittymä saatavilla S-ryhmän Bonuskortilla. Lisätietoa ja ehdot Bonuksen kerryttämisestä löydät www.saunalahti.fi.

Liittymien mainitut puheluiden minuuttihinnat eivät koske puheluita lisämaksullisiin palvelunumeroihin ja yritysnumeroihin (esim. 0700- ja 0600-alkuiset palvelunumerot, 010- tai 020-alkuiset yritysnumerot, numeropalvelu 118). Puheluhinnat ulkomailla ja 991-ulkomaanpuheluhinnat löydät www.saunalahti.fi.

³⁾**HUOM!** Oiva, Satakieli Oiva, Reilu, Reilu 3G, Reilu 4G, MegaReilu 3G, MegaReilu 4G ja PerusReilu -liittymät sisältävät Saunalahden sekä valittujen yhteistyökumppaneiden etuja ja tarjouksia mm. teksti- ja multimedaviestillä sekä sähköpostilla.

Liittymien avausmaksu 3,90 €.

SAUNALAHTI MOBIILILAAJAKAISTA -LIITTYMÄT JA -LISÄNOPEUDET

LIITTYMÄ	MAKSIMINOPEUS	HINTA/KK
Mobiililaajakaista 3G	21 Mbit/s	12,90 €
Mobiililaajakaista 4G	50 Mbit/s	19,80 €
Mobiililaajakaista 4G Super	100 Mbit/s	29,80 €
Mobiililaajakaista Tablet 3G*	21 Mbit/s	0,99 €
Mobiililaajakaista Tablet 4G*	50 Mbit/s	1,49 €

LISÄNOPEUDET	MAKSIMINOPEUS	HINTA/KK
Mobiililaajakaista Mini	0,5 Mbit/s	4,94 €
Mobiililaajakaista Perus 2M	2 Mbit/s	9,98 €
Mobiililaajakaista Nopsa	21 Mbit/s	14,01 €
Mobiililaajakaista 4G	50 Mbit/s	19,96 €

SATAKIELI MOBIILILAAJA-KAISTA-LIITTYMÄT	MAKSIMINOPEUS	HINTA/KK
Satakieli Mobiililaajakaista 3G	21 Mbit/s	12,90 €
Satakieli Mobiililaajakaista 4G	50 Mbit/s	19,80 €

HUOM! Mobiililaajakaistapalveluiden nopeuksien vaihteluvälit löytyvät Saunalahti Mobiililaajakaistapalveluiden palvelukuvauksesta.

*Satunnaiseen nopeaan internet-selailuun. Hinta 0,99 €/vuorokausi (Mobiililaajakaista Tablet 3G) tai hinta 1,49 €/vuorokausi (Mobiililaajakaista Tablet 4G) veloitetaan, kun datasiirto vuorokauden aikana ylittää 50 kt.

Satakieli mobiililaajakaista-liittymät saatavilla S-ryhmän Bonuskortilla. Lisätietoa ja ehdot Bonuksen kerryttämisestä löydät www.saunalahti.fi.

Liittymien avausmaksu 3,90 €.

Mobiililaajakaista -liittymillä tekstiviestit muihin operaattoreihin maksavat 0,091 €/kpl ja Saunalahti-liittymiin 0,07 €/kpl. Multimediasivestit maksavat 0,192 €/kpl.

LISÄPALVELUT JA MUUT MAKSUT

Tekstiviestipaketti 100	2,90 €/kk
Tekstiviestipaketti 300	5,95 €/kk
Tekstiviestipaketti 500	8,97 €/kk
Tekstiviestipaketti 1200	9,98 €/kk

Tekstiviestipakettien ylittävät tekstiviestit laskutetaan aina käytössä olevan liittymätyyppin hinnaston mukaisesti.

Tekstiviestipaketti sisältää valitsemasi määrän tekstiviestejä kotimaasta lähetettynä, ei kuitenkaan sisällä lisämaksullisia tekstiviestejä tai palvelutekstiviestejä kotimaassa.

MUITA LISÄPALVELUITA:

Vastaaja.....	1 €/kk
---------------	---------------

Saldosopimus

Kuukausimaksu	3,02 €/kk
Avausmaksu.....	5 €
Saldorajan muutos	5 €

Saldomuistutus

Kuukausimaksu	1,01 €/kk
Avausmaksu.....	5 €
Saldorajan muutos	5 €

TOIMENPIDEMAKSUT

Muutokset asiakaspalvelun kautta tehtynä	10 €
OmaSaunalahdessa	0 €

Asiakasnumeroiden yhdistäminen/erottelu,
Datavartijan poisto, Datavartijan saldorajan nosto,
Estoluokan muutos/poisto, Kopio lähetetystä laskusta,
Laskun toimitustavan muutos, Omistussuhteen muutos,
Ostotodistuksen uudelleen lähetys, PUK-koodin kysely,
Soitonsiirto, Suljetun liittymän avaaminen (suljettu
muusta syystä kuin maksamattoman laskun takia)

MUUT MAKSUT

Laitteen laskutusvälin muutos	10 €
Liittymän puhelinnumeron vaihto	15 €
Liittymätyyppin vaihto.....	10 €
(OmaSaunalahdessa maksuton 4 kk välein, muuten 5 €)	
Maksusopimus.....	5 €

Maksamattoman laskun takia suljetun
liittymän avaaminen automaattisesti
(lasku maksetaan OmaSaunalahdessa
tai maksu näkyy Saunalahdella).....

Maksamattoman laskun takia suljetun liittymän
pika-avaus.....

Rahapalautus asiakkaan pankkitilille.....

Salasanan vaihto

Saldokysely asiakaspalvelun kautta

SIM-lukituksen purkaminen kesken sopimuskauden....

Tiliteraportti

Uusi SIM-kortti

Hinnasto voimassa 1.6.2014 alkaen. Tarkemmat tiedot saat myyjiltämme.

Saunalahti mobiililaajakaista -palvelukuvaus

28.2.2013 ALKAEN

Saunalahden mobiililaajakaistapalvelut tarjoavat valitun palvelutyyppin mukaisen tiedonsiirtoyhteyden kiinteään kuukausihintaan kotimaassa. Saunalahden mobiililaajakaistapalvelu voidaan tilata itsenäisenä palveluna tai lisäpalveluna Saunalahden matkapuhelinliittymiin.

Saunalahden mobiililaajakaistapalvelut toimivat Elisan matkaviestinverkon kuuluvuusalueella. Parhaimmat tiedonsiirtonopeudet saavutetaan 3G (UMTS) ja 4G (DUAL CARRIER ja 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**.

Saunalahden mobiililaajakaistapalveluissa käytetään pääsääntöisesti osoitteenmuunnosta. Osoitemuunnosta käyttävässä tiedonsiirtoliikenteessä palvelu ei saa julkista yksilöllistä IP-osoitetta käyttöönsä ja tiedonsiirtoyhteyden avaaminen sisäänpäin on estetty. Muussa tapauksessa sisäänpäin kulkevassa tiedonsiirtoliikenteessä on suljettuna portit: 135, 137-139, 445 ja 25. Ulospäin lähtevässä tiedonsiirtoliikenteessä on suljettuna portit: 135, 137-139, 445 ja 25. Portin 25 kautta lähtevä tiedonsiirtoliikenne on sallittu ainoastaan Saunalahden postipalvelimelle: posti.saunalahti.fi. Lyhyen ajan sisällä lähetettyjen sähköpostiviestien määrää on rajoitettu. Resolver-palvelimet eivät vastaa ICMP-kyselyihin (ping-pyyntöihin) Elisan verkon ulkopuolelta.

TIEDONSIIRTONOPEUDEN VAIHTELUVÄLIT

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

SAUNALAHDEN MOBIILILAAJAKAISTAPALVELUN NOPEUDEN VAIHTELUVÄLIT

Tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälit on ilmoitettu liittymien ja lisäpalveluiden nopeusluokkien perusteella. Tarkista viimeisestä taulukosta, mihin nopeusluokkaan liittymäsi tai lisäpalvelusi kuuluu.

SAUNALAHDEN MOBIILILAAJAKAISTAPALVELUN NOPEUDEN VAIHTELUVÄLIT

Tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälit on ilmoitettu liittymien ja lisäpalveluiden nopeusluokkien perusteella. Tarkista viimeisestä taulukosta, mihin nopeusluokkaan liittymäsi tai lisäpalvelusi kuuluu.

Nopeus- luokka	Tiedonsiirtonopeuksien vaihteluvälit (lataus) (Mbit/s)				Enimmäisnopeus (lataus) (Mbit/s)	Tiedonsiirtomäärän rajoitukset
	2G	3G	4G Dual Carrier	4G LTE		
0,25M	0,05 - 0,2	0,2 - 0,25			0,25	ei rajoituksia
0,5M	0,05 - 0,2	0,4 - 0,5			0,5	ei rajoituksia
1M	0,05 - 0,2	0,4 - 1			1	ei rajoituksia
2M	0,05 - 0,2	0,4 - 2			2	ei rajoituksia
21M	0,05 - 0,2	0,4 - 10			21	ei rajoituksia
50M	0,05 - 0,2	0,4 - 15	0,4 - 25	5 - 40	50	ei rajoituksia
100M	0,05 - 0,2	0,4 - 15	0,4 - 25	5 - 80	100	ei rajoituksia

Nopeus- luokka	Tiedonsiirtonopeuksien vaihteluvälit (lähetys) (Mbit/s)				Enimmäisnopeus (lähetys) (Mbit/s)	Tiedonsiirtomäärän rajoitukset
	2G	3G	4G Dual Carrier	4G LTE		
0,25M	0,05 - 0,12	0,05 - 0,12			0,12	ei rajoituksia
0,5M	0,05 - 0,2	0,2 - 0,5			0,5	ei rajoituksia
1M	0,05 - 0,2	0,2 - 0,5			0,5	ei rajoituksia
2M	0,05 - 0,2	0,2 - 0,5			0,5	ei rajoituksia
21M	0,05 - 0,2	0,2 - 3			5,76	ei rajoituksia
50M	0,05 - 0,2	0,2 - 3	0,2 - 3	3 - 20	25	ei rajoituksia
100M	0,05 - 0,2	0,2 - 3	0,2 - 3	3 - 40	50	ei rajoituksia

Nopeus- luokka	Liittymä/lisäpalvelu
0,25M	Kelpo, Kelpo+
0,5M	Mobiililaajakaista Mini, MiniReilu
1M	Mobiililaajakaista 3G Perus
2M	Mobiililaajakaista Perus 2M, Reilu
21M	Mobiililaajakaista 3G, Mobiililaajakaista Nopsa, Reilu 3G, MegaReilu 3G, Mobiililaajakaista Tablet
50M	Mobiililaajakaista 4G, MegaReilu 4G, Reilu 4G
100M	Mobiililaajakaista 4G Super

SAUNALAHDEN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJA- JA YRITYSASIAKKAILLE

Nämä ehdot ovat Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry:n suosittelemat ja Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa neuvottelemat kuluttajien osalta.

Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry:n suositus teleyritysten tarjoamien palveluiden yleisiksi sopimusehdoiksi kuluttajille.

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Saunalahden toimittamiin yleisiin sopimusehtoihin, palvelukohtaisiin erityisehtoihin, hinnastoon sekä mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin Saunalahden omiin palveluihin.
- Palvelukohtaisia erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana.
- Käyttöohjeessa kuvataan muun muassa palvelun käyttöönottoa, käyttöä ja vikatilanteita ja niiden ratkaisuja.

Kaikkia mainittuja ehtoja ja ohjeita sovelletaan palveluiden tarjonnassa kuluttajalle, joka käyttää palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla Saunalahdelta, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa Saunalahdelta.

Palveluiden yleiset sopimusehdot etenevät sopimuksen tekemisestä palvelun toimitukseen, käyttöön ja sen rajoittamiseen, virhetilanteisiin, sopimuksen muutokseen ja päättämiseen. Erityisesti alla kuvatut sopimusehtojen keskeisimmät kysymykset vaikuttavat olennaisesti palvelun käyttäjän asemaan.

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

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

Vastuu käytöstä ja maksuista

Saunalahti vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Asiakkaana vastaat liittymäsi käytöstä ja maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Huomaathan, että viestintäpalveluita voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden

tilaamiseen, joten noudata palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti). Suojaa liittymäsi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. pin-koodi), jos se on teknisesti mahdollista. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä Saunalahteen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä (katso kohdat 4.2. ja 4.3).

Käyttö ulkomailla ja Suomen raja-alueella

Käytä puhelinta tai tietokonetta harkiten ulkomailla, koska puhelut, tiedonsiirtomaksut latausten ja multimedia-viestien osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen käyttöä ulkomailla välttyäksesi ikäviltä yllätyksiltä (ks. 8.1). Matkapuhelimen ja liikkuvan laajakaistan osalta valtakunnan raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti käyttämäsi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta (ks. 4.7).

Tietoturva

Saunalahti vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Muilta osin palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin (ks. 4.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla Saunalahdelta.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia palveluita, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka palvelussa ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista (ks. 4.5, 5.2, 5.7 ja 7). Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä Saunalahdella on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerroituilla perusteilla (ks. 11.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättäväksi (ks. 11.2).

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä Saunalahden asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä,

sähköpostilla tai muulla asiakasviestinnällä. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Aineiston palautus

Käyttöoikeuden päättyessä sinun on Saunalahden pyynnöstä palautettava tai hävitettävä hallussasi oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot kuten esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot (ks. 4.1).

SISÄLLYSLUETTELO

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE	16
SISÄLLYSLUETTELO	17
1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA	18
2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN	18
2.1 Sopimuksen voimaantulo	18
2.2 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja	18
3 PALVELUN TOIMITUS	19
3.1 Toimitus ja toimitusaika	19
3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	19
3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	19
3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys	19
4 PALVELUN KÄYTTÖ	20
4.1 Palvelun käyttöoikeus	20
4.2 Vastuu palvelun käytöstä	20
4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	21
4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet	21
4.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja	21
4.6 Viestintäverkon tietoturva	22
4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella	22
5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS	22
5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen	22
5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys	22
5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi	23
5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen ..	24
5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa	24
5.6 Ylivoimainen este	24
5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	24
6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN	24
7 YLLÄPITO JA HUOLTO	25
8 MAKSUT	25
8.1 Hinnasto ja perittävät maksut	25
8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta	26
8.3 Laskutus	26
9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN	26
9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen	26
9.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut ..	27
9.3 Puhelinnumeron välittyminen	27
10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN	27
11 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN	27
11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin	27
11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset	28
12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	28
12.1 Irtisanominen	28
12.2 Purkaminen	28
12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä	29
12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen	29
13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET	29
14 MUUT EHDOT	29
15 ERIKESKYYDET	29
16 EHTOJEN VOIMASSAOLO	29

1. MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Asiakkaalla kuluttaja-asiakasta, joka tekee tai on tehnyt Saunalahden kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten.

Yritysassiakkaalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai yhteisöä, joka hankkii Saunalahden palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

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

Sopimuksella asiakkaan ja Saunalahden välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

Palvelulla Saunalahden valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja.

Viestintäpalvelulla viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa Saunalahden käyttämässä viestintäverkossa. Lisä- ja sisältöpalvelut eivät ole viestintäpalveluita.

Lisäpalvelulla muun muassa esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelinsiirto- ja erilaisia paikannus- tai talennuspalveluja sekä tietoturvapalveluja.

Sisältöpalvelulla erilaisten sisältöjen tarjoamista asiakkaille kuten muun muassa uutis-, ajankohtais- ja viihdepalveluja.

Viestintäverkolla toisiinsa liitetyistä johtimista sekä laitteista muodostuvaa järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun. Viestintäverkkoja ovat muun muassa kiinteät verkot ja matkaviestinverkot.

Liittymällä liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepääteläite kytketään Saunalahden viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymä voi olla esimerkiksi laajakaistainen internetliittymä tai puhelinliittymä.

Puhelinliittymällä kiinteän puhelinverkon ja matkaviestinverkon liittymää. Puhelinliittymällä ei tarkoiteta esimerkiksi laajakaistaista internetliittymää.

Yleispalveluliittymällä yleispalveluyrityksen asiakkaan vakinaiseen asuinpaikkaan toimittamaa liittymää, jolla voi soittaa hätäpuheluita, soittaa ja vastaanottaa koti- ja ulkomaan puheluita sekä muita tavanomaisia

puhelinpalveluita, ja joka mahdollistaa liikenne- ja viestintäministeriön määrittämän vähimmäistiedon- siirtonopeuden. Yleispalvelun eri osia voivat toteuttaa eri yleispalveluvolliset yritykset, ja palvelut voidaan toteuttaa useammalla liittymällä. Yleispalveluvollisella teleyrityksellä tarkoitetaan Viestintäviraston nimeämää yritystä, joka on velvollinen toimittamaan yleispalveluliittymän.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Saunalahden kuluttaja-asiakkaalle tarjoihin palveluihin.

Näitä ehtoja sovelletaan myös Saunalahden yritysassiakkaalle tarjoihin palveluihin näissä ehdoissa, erityis- ehdoissa ja sopimuksessa kerrotuin rajoituksin silloin, kun Saunalahti tarjoaa yritysassiakkaalle valikoimissaan olevia palveluita.

2. SOPIMUKSEN TEKEMINEN

2.1 Sopimuksen voimaantulo

Viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää, että asiakas on maksanut ennakkomaksun tai vakuuden (ks. 2.2). Sopimus tulee voimaan, kun Saunalahti on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. Saunalahti ilmoittaa viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausvahvistuksessa, milloin sopimus tulee voimaan ja tarvittaessa, miten sopimuksen voimaantulosta ilmoitetaan asiakkaalle.

Saunalahti ja asiakas voivat ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta sopia kohtuullisesta käyttörajasta. Saunalahdella on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

2.2 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

Saunalahdella on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvystä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Näitä ovat esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanteet, joissa asiakas on velkaa jollekin teleyritykselle tai joissa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi, tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Saunalahti voi kuitenkin vaatia kohtuullista vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomaisen on todennut asiakkaan maksukyvyyttä. Näitä

Saunalahti ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Saunalahdella on oikeus periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat, ja viimeistään sopimuksen päättymisen jälkeen. Ennakkomaksu palautetaan viipymättä sopimuksen päättymisen jälkeen.

Asiakas ja Saunalahti voivat sopia kohtuullisen käyttörajan asettamisesta puhelinliittymälle. Saunalahti ilmoittaa asiakkaalle käyttörajan ylittymiseen takia tapahtuvasta käytön rajoittamisesta etukäteen esimerkiksi soittamalla tai tekstiviestillä. Samalla Saunalahden on annettava ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen käyttörajan ylittyessä Saunalahdella on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä. Vapautuakseen palvelun käytön rajoituksista asiakkaan tulee maksaa Saunalahden ilmoittama osuus palvelusta kertyneistä maksuista. Käyttörajapalvelu ja sen muutos on maksuton mutta sen poistamisesta Saunalahti voi periä hinnaston mukaisen maksun. Käyttörajasta sopiminen on teleyrityskohtaista.

Käyttörajan lisäksi Saunalahti voi tarjota maksua vastaan saldorajoituspalveluita. Saldorajan ylittyessä liittymän käyttö estetään tai liittymän käyttöä rajoitetaan.

3. PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitus ja toimitusaika

Saunalahti tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja Saunalahti sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. Saunalahti toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana. Saunalahdella on velvollisuus toimittaa yleispalveluliittymä kohtuullisessa ajassa.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

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

- oikeiden (kuten tarkka osoite) ja riittävien (kuten etäinen sijainti tai vaikea maasto) tietojen antamisesta palvelun toimittamiseksi,
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta

toimitusosoitteesta,

- asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta,
- palvelun toimittamisen edellyttämistä viranomaisluvista kustannuksineen ja
- tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettävien ohjelmistojen käyttöoikeudesta; sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin Saunalahti.

Saunalahti ja asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Palvelun lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun asiakkaan kanssa erikseen sovittuun määrään.

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

3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja asennuksesta sekä sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Verkon tai palvelun toimintaa häiritseviä laitteita tai ohjelmistoja käsitellään kohdassa 4.1. Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin Saunalahdelta hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys

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

Saunalahdella on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvastajohduvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Saunalahti ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

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

Asiakkaalla on oikeus saada puhelinnumerosa siirretyksi toiselle teleyritykselle viestintämarkkinalain mukaisesti. Muuta tunnistetta kuin puhelinnumeroa ei ole mahdollista siirtää sopimuskauden aikana, ellei toisin sovita.

4. PALVELUN KÄYTTÖ

4.1. Palvelun käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää Saunalahden palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohdaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Saunalahti huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua sovutulla tavalla.

Saunalahden palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaali-oikeudet kuuluvat teleyritykselle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. Saunalahti 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 Saunalahden tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Asiakkaalla ei ole ilman Saunalahden etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on Saunalahden pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkupe-
räinen, luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot. Tällaisia luovutettuja materiaaleja ovat esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot.

Saunalahti ei vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailla. Tarkempia tietoja on saatavilla Saunalahden verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä Saunalahdelle, 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 Saunalahden

huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Saunalahdelle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa Saunalahdella on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi Saunalahdella on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan, keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakas ei saa jälleenmyydä Saunalahden toimittamia palveluja, välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Ellei Saunalahden kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu, asiakas ei saa käyttää palvelujen yhteydessä eikä asentaa verkkoon palvelimia, joihin on mahdollisuus ottaa verkon kautta muualta yhteyksiä. Palvelua ei saa myöskään käyttää automaattisia postitusjärjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö.

4.2 Vastuu palvelun käytöstä

Saunalahti vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Saunalahti ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole Saunalahden tarjoamaa.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa Saunalahden tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

Saunalahdella 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 kaltaista, haitallista aineistoa jollekin tai sitä on muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi Saunalahdella on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Saunalahti ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas itse vastaa edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista.

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. 4.6) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käytöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Saunalahti antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Asiakkaan tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti), koska palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Erityistä huolellisuutta asiakkaalta edellytetään liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan tulee huolehtia, että älykortit (esim. sim- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim. käyttäjätunnus, salasana, pin-koodi, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet pysyvät vain hänen omana tietonaan. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä Saunalahden asiakaspalveluun.

Saunalahti vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavilla olosta asiakkaalle. Asiakas vastaa asetusten käyttöönotosta. Asiakas vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoinneista ja asetuksista sekä niiden asentamisesta, ylläpidosta ja poistamisesta, ellei toisin ole sovittu.

4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman asiakkaan suostumusta. Vaikka asiakas lähtökohtaisesti vastaa palvelun käytöstä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Yritysassiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä, vaikka kyseessä olisi lievä huolimattomuus. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Saunalahti on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteiden katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus asiakaspal-

veluun puhelimella sen aukioloaikana tai puhelimitse ympäri vuorokauden katoamisilmoitusnumeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. Saunalahdella on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

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

4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

Saunalahti määrittelee tarjoamansa viestintäpalvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa, palvelun erityisehdoissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

4.5 Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Kuuluvuuteen ja 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 Saunalahti ei voi taata palveluiden keskeytsettöä toimivuutta kaikkialla verkon kuuluvuusalueella (Katso palvelun virhe 5.2).

Saunalahdella on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Saunalahti voi optimoida verkon osia ja toimintoja alueen kokonaiskuuluvuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus voi vaihdella. Jos kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään asiakkaan kotipaikassa, Saunalahti ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos muutos heikentää vähäistä suuremmassa määrin ja pysyvästi palvelun toimivuutta asiakkaan kotipaikassa.

Saunalahdella on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks. 5.2). Saunalahti saa tehdä palveluihin-

sa ja älykorttiin, esim. sim-tekniikkaan ja sen käyttöön, vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. 11). Lisäksi Saunalahti voi lähettää viestintäverkkojen avulla asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka asiakas voi halutessaan asentaa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soittavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Puhelinverkossa 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 erityisohjeissa.

4.6 Viestintäverkon tietoturva

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

Saunalahti voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten 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. Saunalahti mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Saunalahti tiedottaa tietoturvahista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaitte hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista Saunalahden 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 ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta Saunalahden ohjeita.

5. PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

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. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, jonka määrä kullakin alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärä säädetään viestintämarkkinalaissa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos Saunalahti tai Saunalahden käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttäneen ottaa 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, kun 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

Sen lisäksi mitä kohdassa 5.7 sanotaan, virheenä ei pidetä

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta;

- päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta tai
- satunnaisia ja lyhytaikaisia käyttökatkoksia.

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii siten, kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katkealuja tai paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häiritäliikenteestä. 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. Saunalahti ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä teleyrityksen viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia Saunalahdelta virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Saunalahti 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.

Saunalahdella 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 hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa virheilmoituksesta. Viestintäpalvelun keskeytystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä kuitakin alkavalta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä määritellään viestintämarkkinaissa. Jos asiakkaalle maksetaan

vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

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

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

Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen 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.

Saunalahti ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole Saunalahden alihankkijasta tai Saunalahti ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä Saunalahdelle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästymiseen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja asiakkaan asiantuntemus.

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

5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa

Laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan.

Saunalahdella on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksien luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. Saunalahden myymät laitteet korjataan mahdollisten takuuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

5.6 Ylivoimainen este

Saunalahti vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Saunalahti ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on Saunalahdesta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, lainsäädännös tai viranomaismääräys tai -päättös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Asiakas vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomaismääräys tai -päättös.

5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Saunalahti 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, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. Saunalahti tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän asiakasta haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on mahdollista. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa.

Jos liittymän käyttö on edellä mainitun syyn takia ollut keskeytettynä vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, Saunalahti hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvityselvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syytä. Saunalahden on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvityselvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

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.

Asiakkaan oikeus

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla saldorajoitus- tai estopalveluja) tai palvelun sulkemista Saunalahden palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, Saunalahti voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Saunalahdella on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

Saunalahden velvollisuus

Saunalahdella on velvollisuus pyynnöstä sulkea liittymä tai estää puhelimen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teyleritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu tai kadonnut.

Saunalahden oikeus

Saunalahti 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 lisä- tai sisältöpalvelujen erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö suljetaan tai sitä rajoitetaan,

3. asiakas on ylittänyt sovituksen käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
4. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
5. poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
6. asiakas on asetettu konkurssiin, tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
7. asiakas on asetettu syytteen liittyä hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
8. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja.

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

Saunalahti ei sulje liittymää maksulainlyönnin johdosta, jos

1. kyseisen puhelinliittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin Saunalahti voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen 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 kirjallisen laskuhaustuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikaan.

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, jos sulkeminen tai rajoittaminen johtuu asiakkaasta tai teleyrityksen velvollisuudesta.

7. YLLÄPITO JA HUOLTO

Saunalahti huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu palvelu on asiakkaan käytettävissä. Saunalahti vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan palveluista. Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. Saunalahti huolehtii vikatapausten korjaamisesta työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan

vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Saunalahden suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja telepäätelaitteista ja muista laitteistaan, ellei toisin ole sovittu.

8. MAKSUT

8.1 Hinnasto ja perittävät maksut

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

Saunalahti päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskaudesta, laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen, sen mukaan mitä maksukaudesta on sovittu.

Saunalahti 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.

Saunalahdella on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskaustain. Perusmaksu on maksettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevan syyn takia, taikka jos sulkeminen on johtunut Saunalahden velvollisuudesta sulkea palvelu.

Ulkomailla käytetyt palvelut (kuten puhelut, teksti- ja multimediatelevisiointi, muu tiedonsiirto) veloitetään Saunalahden voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Lisätietoja on saatavilla Saunalahden verkkosivuilta.

Saunalahdella on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita, sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti (ks. 11).

8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Saunalahdella 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 sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylittymiseen liittyvän käytön rajoittamisen poistamisesta ei peritä maksua. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. Saunalahdella on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

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

8.3 Laskutus

Lasku on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää, ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. Viivästyneestä maksusta Saunalahdella on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi Saunalahdella on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

Saunalahti voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta Saunalahti voi periä maksun.

Sovitun käyttörajan ylityessä tai maksujen kertyessä laskutuskauden kuluessa poikkeuksellisen paljon, Saunalahti voi lähettää asiakkaalle ilmoituksen kertyneestä laskusta tai jos asiakkaan kanssa on sovittu, lähettää laskun ilmoitetusta laskutusajankohdasta poikkeavasti.

Saunalahti lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Saunalahdelle nimensä ja laskutusosoitteen muutoksista. Eri maksutavat ja niiden kustannukset ilmoitetaan hinnastossa.

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, Saunalahdella on oikeus päättää saatavien osasuorituksen kohdistamisesta.

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

9. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitleminen

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

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

Saunalahti voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja 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, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot, kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Saunalahdella on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä, kuten myyntipuhelut. Saunalahti käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

9.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluettelossa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko Saunalahden 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 Saunalahden tuottamuksesta, Saunalahti 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.

9.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas voi estää pysyvästi tai puhelukohdittaisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelut on siirretty puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen. Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä ja tiedonsiirtoon (kuten wap ja multimediatekstit) perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

10. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

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

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

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

11. SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

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

Saunalahdella 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 liiketoimintajärjestelystä;
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttamisesta;
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtu-

vista muutoksista, kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta;

- Saunalahden 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 määrän tai rakenteen muutoksesta;
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttamisesta;
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan tai tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

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

Lisäksi Saunalahdella on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Saunalahdella 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 sovitettuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

Saunalahdella 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.

Jos Saunalahdesta riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin ja asiakas haluaa jatkaa palvelun käyttöä, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

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

Palvelukuvauksissa mainittuihin seikkoihin Saunalahden tekemä muutos ei merkitse sopimusehtojen muutosta eikä sopimusrikkomusta.

11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

Saunalahti ilmoittaa asiakkaalle hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Saunalahdella on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaan eduksi tehdyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista Saunalahti 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 päättäväksi välittömästi siitä palvelusta, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi.

12. SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

12.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Saunalahti lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

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 maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hännestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen

kannaltaan kohtuutonta. Saunalahdella on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

Saunalahdella on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Palvelun lopettaminen ks. 12.4.

12.2 Purkaminen

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

Saunalahti saa purkaa puhelinliittymän sopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- puhelinliittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6) vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- asiakas on tuomittu puhelinliittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Saunalahti saa purkaa muuta palvelua kuin puhelinliittymää koskevan sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6) tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa;
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa Saunalahden vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja Saunalahti voivat purkaa muun palvelun kuin puhelinliittymän 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 puutteesta johtuen.

Saunalahden tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava Saunalahden omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä Saunalahdelle sellaisessa kunnossa kuin

se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut Saunalahdelta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päätyminen edellyttää kohdassa 12.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu Saunalahden antamien ohjeiden mukaisesti.

Saunalahti palauttaa asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. Saunalahti ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaetua eikä niin sanottua pakettihinnoiteltuja, jo ennalta maksettuja maksuja. Sopimuksen päättyessä Saunalahdella on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen

Saunalahdella on oikeus lopettaa toistaiseksi voimassa olevan tai määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai palvelun ominaisuuden tuottaminen. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen. Jos kyseessä on olennainen muutos, Saunalahti irtisanoa sopimuksen ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen kuitenkin vähintään kuukautta ennen. Kohtuullinen aika arvioidaan palvelukohtaisesti.

13. YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Saunalahdella on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen Saunalahden tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettamisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

Saunalahti lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen tai laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen tai matkaviestinliittymän numeroon. Saunalahden postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettamisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymän numeroon lähettämistä seuraavana päivänä. Saunalahti ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulaiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Saunalahden yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

14. MUUT EHDOT

Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

- sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot,
- palvelukohtaiset erityisehdot,
- hinnasto ja
- yleiset sopimusehdot.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

15. ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne Saunalahtea vastaan joko oman kotipaikkansa tai Saunalahden kotipaikan käräjäoikeudessa. Saunalahden tulee nostaa kanne asiakasta vastaan asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

16. EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 25.5.2011 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat Saunalahti Group Oy:n yleiset toimitusehdot kuluttaja- ja yritysasiakkaille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin 1.9.2011 alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa Saunalahdelta maksutta.

SAUNALAHDEN MATKAVIESTINPALVELUJEN ERITYISEHDOT 17.12.2012

Yleistä ja soveltamisala

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

- sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot
- palvelukohtaiset erityisehdot ja palvelukuvaukset
- hinnasto ja
- yleiset sopimusehdot

Asiakas voi viestintäverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin Saunalahden tuottamia ja tarjoamia palveluja. Palvelusopimus ei koske näitä palveluja, eikä Saunalahti vastaa asiakkaalle tällaisista palveluista. Saunalahti ei vastaa siitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Elisa Oyj:n matkaviestinverkossa.

Sopimuksen synty ja palvelujen toimitus

Sopimus syntyy, kun Saunalahti 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. Mikäli sopimuksen syntyminen edellyttää luottotietojen tarkistamista tai vakuuden antamista, sopimus syntyy, kun asiakkaan luottokelpoisuus on tarkistettu ja mahdollisesti vaadittu vakuusmaksu on maksettu. Palvelut toimitetaan viimeistään neljän viikon kuluttua tilausvahvistuksen toimitamisesta, ellei asiakkaan kanssa ole erikseen muuta sovittu.

Lisäpalvelujen tilaaminen

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

Matkaviestinverkkojen peittoalue

Saunalahti päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Radiotekniikasta, tiedonsiirrosta tai viestintäverkkojen ominaisuuksista johtuen Saunalahti ei takaa palvelun toimivuutta kaikkialla palvelun peittoalueella. Saunalahti ei myöskään vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailla. Mikäli matkaviestinpalvelut eivät toimi kuluttaja-asiakkaan asuinalueella, asiakkaalla on oikeus yleisten sopimusehtojen mukaisesti irtisanoa sopimus.

SIM-kortti

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

Palvelun käyttö

Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan tilaaman palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle, mukaan lukien verkon kuormittami-

nen tavanomaisesta poikkeavalla matkaviestinnän määrällä, mukaan lukien tekstiviestit, eikä loukkaa tekijänoikeuksia tai muita oikeuksia, hyvää tapaa (ns. Spam-massalähetykset mukaan luettuna) taikka lain tai viranomaisen määräyksiä. Asiakas ei myöskään saa käyttää palvelua automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö. Kaikki matkaviestintä, mukaan lukien tekstiviestit, on tuotettava ihmisen työpanosta hyväksikäyttäen. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Mikäli Saunalahti, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakkaan palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti, eikä asiakas kehotuksesta huolimatta noudata sopimusehtoja, on Saunalahdella oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu ja vaatia asiakkaalta korvaus palveluehtojen vastaisen käytön johdosta aiheutuneesta vahingosta, mukaan lukien asiakkaalta saamatta jääneet palvelumaksut.

Saunalahti varaa oikeuden priorisoida muuta verkossa tapahtuvaa tiedonsiirtoliikennettä matkaviestinnän tiedonsiirtoyhteyksiin nähden. Saunalahdella on oikeus tehdä verkossaan kapasiteetinhallintaa muun muassa palveluiden toteuttamiseksi, ruuhkatilanteiden hallitsemiseksi ja verkon ylikuormittumisen välttämiseksi. Kapasiteetinhallintaa tehdään määrittelemällä verkkoon liikennetyypikohtaisesti eri liikennetyyppien maksimikapasiteetti (esim. suoratoisto, P2P, VoIP, HTTP). Kapasiteetinhallinnalla varmistetaan, ettei verkon ruuhkatilanteissa yhden tai useamman liikennetyypin määrällisesti tai laadullisesti merkittävästi kasvanut liikenne vaikuttaisi ruuhkauttavasti myös muiden liikennetyyppien liikenteeseen. Liikenteen seuraaminen, analysoiminen sekä muu hallinnointi ja muokkaus toteutetaan automaattisten järjestelmien avulla.

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 Saunalahden välinen määräaikainen sopimus jää voimaan numeronsiirrosta huolimatta, ja asiakkaan tulee suorittaa määräaikaisen sopimuksen jäljellä olevat kuukausimaksut määräaikaisen sopimuksen 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 Saunalahden yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

Liittymän käyttö ulkomailla

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonalivalinta käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulee valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista Elisan verkko, välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai tiedonsiirtoyhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. Liittymäsopimuksen tekemisen yhteydessä toimi-

tetussa käyttöohjeessa sekä Saunalahden www-sivuilla on lisäohjeita tämän osalta. Asiakas vastaa ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta Saunalahden ohjeita.

Asiakas- ja tunnistamistietojen käyttö

Saunalahti 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 lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

MOBIILILAAJAKAISTA

Mobiililaaajakaistapalvelulla voi käyttää tiedonsiirtoyhteyksiä kotimaassa mobiililaaajakaistapalvelusopimuksessa määritellyllä tiedonsiirtonopeudella. Palvelun tiedonsiirtonopeus on saavutettavissa oleva enimmäisnopeus.

Palvelun jakaminen

Mobiililaaajakaistapalvelun jakaminen useiden laitteiden kesken on kielletty hyödyntäen esimerkiksi päätelaitteiden tethering -ominaisuutta. Saunalahdella on oikeus estää tai rajata mobiililaaajakaistapalveluiden jakaminen usean päätelaitteen kesken.

Tiedonsiirtoyhteyksien käyttö ulkomailla

Tiedonsiirtoyhteyksien käytöstä ulkomailla veloitetaan normaalit roaming-hinnaston mukaiset tiedonsiirtomaksut. Mikäli asiakas oleilee paljon rajaseudulla, asiakkaan tulee muuttaa päätelaitteen asetuksissa verkon tai operaattorin valinta automaattisesta manuaaliseksi. Valitsemalla Elisan verkon manuaalisesti puhelu tai tiedonsiirtoyhteys ei siirry asiakkaan tietämättä ulkomaiseen verkkoon. Saunalahti ei vastaa mahdollisista tahattomista ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista kuluista.

MARKKINOINTILUVAN SISÄLTÄVIEN MATKAVIESTINPALVELUJEN ERITYISEHDOT 30.9.2013

Saunalahden markkinointiluvallisiin liittyimiin sisältyy Saunalahden Markkinointilupa. Tilaamalla Saunalahden Markkinointiluvan sisältävän liittymän asiakas antaa suostumuksen siihen, että Saunalahti voi lähettää asiakkaalle suoramarkkinointiviestejä Saunalahden, sen yhteistyökumppaneiden tai muiden Saunalahden valitsemien tahojen tuotteista, asiakaseduista ja tarjouksista. Markkinointiviestejä lähetetään myös sähköisesti, esimerkiksi tekstiviestillä, multimediateksteillä tai sähköpostilla.

Markkinoinnin kohdentamisessa voidaan hyödyntää tunnistamistietoja, kuten matkaviestinverkon paikka- ja päätelaitetietoja. Paikkatiedon perusteella asiakas voi saada kohdenetun mainoksen tietyllä alueella sijaitsevalta mainostajalta esimerkiksi sen perusteella, että hän on vierailut tai on tällä hetkellä kyseisellä alueella. Paikkatiedon hyödyntämisen voi estää Oma Saunalahti -palvelussa. Markkinointiviestejä lähetetään enintään viisi kappaletta viikossa.

Tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälit

Liittymässä ilmoitettut tiedonsiirtonopeudet ovat enimmäisnopeuksia ja nopeus voi vaihdella yhteyden kestäessä. Tiedonsiirtonopeus vaihtelee riippuen päätelaitteen ominaisuuksista, sijainnista ja verkon kuormituksesta. Tiedonsiirtonopeus voi tilapäisesti laskea alle vaihteluvälin. Tiedonsiirtonopeuden tyypilliset vaihteluvälit on ilmoitettu asiakkaan kanssa tehtävässä sopimuksessa tai palvelun palvelukuvauksessa.

MUITA ERITYISEHTOJA

Määräaikainen sopimus ja sen uusiminen

Määräaikaisen sopimuksen kesto aika lasketaan liittymän avaushetkestä. Jos määräaikainen sopimus jatkuu päättymisen jälkeen uudella määräaikaisella sopimuksella, tehdään asiakkaan kanssa uusi määräaikainen sopimus kirjallisesti tai sähköisesti.

Palvelukohtaisten ehtojen muuttaminen

Saunalahti voi muuttaa näitä palvelun erityisehtoja siten kuin Saunalahden 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 veloitamiseen, Saunalahti vaihtaa automaattisesti asiakkaan latausliittymätyypin kuukausimaksuttomaan latausliittymätyypin.

Palvelukohtaisten ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 17.12.2012 alkaen toistaiseksi. Sopimusehdot ovat saatavissa Saunalahdelta maksutta.

Asiakas vastaa siitä, että liittymän käyttäjä suostuu vastaanottamaan näiden ehtojen mukaisia markkinointiviestejä. Asiakas voi peruuttaa Saunalahden Markkinointiluvan liittymäkohtaisesti Oma Saunalahti -palvelussa tai Saunalahden asiakaspalvelussa. Mikäli asiakas peruuttaa Saunalahden Markkinointiluvan, menettää asiakas markkinointilupaan liittyvän hintaetuuden ja kuukausimaksu nousee hinnastossa määritellyn maksun mukaisesti. Saunalahden Markkinointiluvan päivittyminen voi kestää noin viikon.

Nämä ehdot ovat voimassa toistaiseksi. Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Saunalahden matkaviestinpalveluiden erityisehtoja sekä Saunalahden yleisiä sopimusehtoja kuluttaja- ja yritysasiakkaille sekä muita mahdollisia erityisehtoja ja palvelukuvauksia.



KIRJOITA OMASAUNALAHDEN KÄYTTÄJÄTUNNUS
JA SALASANASI TÄHÄN MUISTIIN:

TÄRKEITÄ LINKKEJÄ:

Häiriökartta: www.elisa.fi/hairiokartta

Kuuluvuus-kartta: www.elisa.fi/kuuluvuus

Asiakaspalvelu-sivut: asiakastuki.saunalahti.fi

OmaSaunalahti: oma.saunalahti.fi

**Omaguru on nopea apu
kodin tietotekniikkaan.**

Soita **0600 900 500**
(2,19 €/min + mpm/pvm) tai
tutustu **www.omaguru.fi**.



Saunalahti.fi

SÄÄSTÖÄ JOKA SEKUNTI.

Asiakaspalvelu 01019 0230 | oma.saunalahti.fi