

**TUULOKSEN
TIETOVERKKO-OSUUSKUNTA**

SOPIMUSEHDOT

VERSIO 1.1

VOIMASSA 14.08.2013 ALKAEN TOISTAISEKSI

- A-OSA. YLEISET SOPIMUSEHDOT**
- B-OSA. LIITTYMÄSOPIMUKSEN ERITYISEHDOT**
- C-OSA. PALVELUSOPIMUSTEN ERITYISEHDOT**

Näissä ehdossa on huomioitu **Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry:n suositus teleyritysten tarjoamien palveluiden yleiseksi sopimusehdoiksi kuluttajille.**

LIITYMÄN JA PALVELUJEN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Tuuloksen tietoverkko-osuuskunta (jäljempänä TTV) toimitamiin yleisiin sopimusehtoihin, liittymä- ja palvelukohtaisiin erityisehtoihin, hinnastoon, mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin sekä tarvittaessa osuuskunnan sääntöihin jäsenasiakkaille.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin TTV:n omiin palveluihin.
- Liittymäsopimuksen erityisehtoja ja palvelusopimusten erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan liittyviin ja palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana.
- Käyttöohjeessa kuvataan muun muassa liittymän tai palvelun käyttöönottoa, käyttöä ja vikatilanteita ja niiden ratkaisuja.

Kaikkia mainittuja soveltuvia ehtoja ja ohjeita sovelletaan liittymien ja palveluiden tarjonnassa Asiakkaalle, joka käyttää palveluja. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla TTV:n verkkosivuilta. Liittymiä ja palveluja koskevia lisätietoja saa TTV:ltä.

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 TTV:n vahvistusilmoituksesta milloin sopimus tulee voimaan ja onko se voimassa toistaiseksi vai määräajan.

Vastuu käytöstä ja maksuista

TTV vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan liittymästä ja 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 teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä (katso kohdat 12.2 ja 12.3).

Tietoturva

TTV vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta. Muilta osin liittymän ja palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämistä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin (ks.12.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla TTV:ltä.

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 luonnonilmiöistä, kuten myrskyistä ja tulvista sekä verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista (ks. 12.5, 13.2, 13.7 ja 3). Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 13.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Liittymän ja palveluiden ominaisuudet tai sopimusehdot voivat muuttua, sillä TTV:lla on oikeus tehdä niihin rajoitetusti muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla (ks. 6.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi (ks. 6.2).

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä TTV:n eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, Internetissä, sähköpostilla tai muulla asiakasviestinnällä. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Aineiston palautus

Käyttöoikeuden päättyessä sinun on TTV:n 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. 12.1).

SISÄLLYS

LIITYMÄN JA PALVELUJEN KÄYTTÄJÄLLE	2	Liittymämaksun palautuskelpoisuus	11
SISÄLLYS	3	15.3 Purkaminen	11
A-OSA YLEISET SOPIMUSEHDOT	4	15.4 Palautukset sopimuksen päättyessä	11
1 YLEISTÄ	4	C-OSA PALVELUSOPIMUSTEN ERITYISEHDOT	12
1.1 Sopimusehtojen soveltamisala ja asiakirjojen pätevyysjärjestys	4	16 PALVELUN TOIMITUS.....	12
1.2 Keskeisiä käyttöohjeita	4	16.1 Toimitus ja toimitusaika	12
1.3 Määritelmät	4	16.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	12
2 SOPIMUS	4	16.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	12
2.1 Sopimuksen voimaantulo	4	16.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen	12
2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen	4	17 PALVELUN KÄYTTÖ.....	12
2.3 Ennakkomaksu ja vakuus	4	17.1 Palvelun käyttöoikeus	12
3 YLLÄPITO JA HUOLTO	5	17.2 Vastuu palvelun käytöstä	13
4 MAKSUT	5	17.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	13
4.1 Hinnasto ja perittävät maksut	5	17.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet	13
4.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta	5	17.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja 13	
4.3 Laskutus ja huomautukset	5	17.6 Viestintäverkon tietoturva	14
5 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN	6	18 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS ..	14
6 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN	6	18.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen	14
6.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin	6	18.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys	14
6.2 Sopimusehtojen, liittymien, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset	6	18.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi 14	
7 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET	6	18.4 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen	15
7.1 Yhteystiedot	6	18.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa	15
7.2 Ilmoitukset	7	18.6 Ylivoimainen este	15
8 MUUT EHDOT	7	18.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	15
9 ERIKÄSYYDET	7	18.8 Asiakkaan korvausvelvollisuus	15
10 EHTOJEN VOIMASSAOLO	7	18.9 Palvelun käytön rajoittaminen tai sulkeminen	15
B-OSA LIITYMÄSOPIMUKSEN ERITYISEHDOT	8	18.10 Asiakkaan/Käyttäjän oikeus	15
11 LIITYMÄN TOIMITUS	8	18.11 TTV:n velvollisuus	
11.1 Toimitus, toimitusaika ja -paikka	8	18.12 TTV:v oikeus	
11.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	8	19 PALVELUSOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN	16
11.3 Liittymän laitteet ja ohjelmistot	8	20 PALVELUSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	16
11.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen	8	20.1 Irtisanominen	16
12 LIITYMÄN KÄYTTÖ	8	20.2 Purkaminen	16
12.1 Liittymän käyttöoikeus	8	20.3 Palautukset sopimuksen päättyessä	16
12.2 Vastuu liittymän käytöstä	9	20.4 Palvelun tuottamisen lopetus	16
12.3 Liittymän oikeudeton käyttö	9		
12.4 Liittymän laatu ja ominaisuudet	9		
12.5 Liittymän toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja 9			
12.6 Viestintäverkon tietoturva	9		
13 LIITYMÄN TOIMITUKSEN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS	9		
13.1 Liittymän toimituksen viivästys, palvelun toimituksen viivästys ja Asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen	9		
13.2 Liittymän toimituksen virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys	10		
13.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi 10			
13.4 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen	10		
13.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa	10		
13.6 Ylivoimainen este	10		
13.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	11		
14 LIITYMÄSOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN	11		
15 LIITYMÄSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	11		
15.1 Irtisanominen	11		
15.2			

A-OSA YLEISET SOPIMUSEHDOT

1 YLEISTÄ

Sopimus koostuu Asiakkaan liittymä- tai palvelusopimuksesta, liittymän tai palvelun erityisehdoista, yleisistä sopimusehdoista, tuote- tai palvelunkuvauksesta ja lisäksi osuuskunnan säännöistä Jäsenasiakkaille.

1.1 Sopimusehtojen soveltamisala ja asiakirjojen pätevyysjärjestys

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Tuuloksen tietoverkko-osuuskunta (TTV) tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön yksityis- tai yhteisöasiakkaille (Asiakas) tarjoamien liittymien ja palvelujen toimituksiin, ellei muuta ole erikseen sovittu, ja ne ovat osa TTV:n ja Asiakkaan välistä sopimusta. Lisäksi sopimus-suhteeseen sovelletaan liittymä- ja palvelusopimusten erityisehtoja. Näitä ehtoja sovelletaan soveltuvin osin myös laitteisiin. Asiakkaisiin, jotka ovat osuuskunnan jäseniä (Jäsenasiakas) sovelletaan lisäksi mitä osuuskunnan säännöistä johtuu.

Sopimusasiakirjat muodostavat sopimuskokonaisuuden. Jos liittymäsopimuksen tai palvelusopimuksen ja muiden sopimusehtojen sisällöt ovat ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa pätevyysjärjestyksessä: 1. asiakaskohtainen Pääsopimus ja sen liitteet (kuten tuote- tai palvelukuvaukset), 2. liittymän tai palvelun erityisehdot, 3. hinnasto, 4. nämä yleiset sopimusehdot ja 5. osuuskunnan säännöt Jäsenasiakkaille. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

1.2 Keskeisiä käyttöohjeita

Asiakkaan tulee tutustua näihin sopimusehtoihin, mahdollisiin sopimuskohtaisiin erityisehtoihin, kampanjaehtoihin, tuote- tai palvelukuvauksiin ja käyttöohjeeseen sekä hinnastoon huolellisesti ennen liittymän, palvelun tai laitteen käyttöä.

Asiakkaalla on velvollisuus huolehtia mm. palvelun käytön, laitteidensa sekä ohjelmistojensa riittävästä tietoturvasta, ja suojata laitteensa tietoturvapalvelun avulla. Asiakas vastaa itse tietoturvapalvelun (esim. virustorjunta ja palomuri) hankinnasta ja päivittämisestä sekä käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivityksestä. TTV:llä on oikeus sulkea väliaikaisesti tai rajata liittymän käyttöä, mikäli Asiakkaan vastuulla olevassa tietoturvassa on sellaisia puutteita, että niiden vuoksi aiheutuu ongelmia muille verkon käyttäjille. Käytön rajoittaminen päättyy kun tietoturva on saatettu asianmukaiselle tasolle.

Viestintäpalveluiden turvallista käyttöä koskevia ohjeita on saatavilla Viestintäviraston Internet-sivuilta: www.ficora.fi ja TTV:lta.

1.3 Määritelmät

Asiakas on yksityishenkilö tai yhteisö, joka tekee sopimuksen TTV:n kanssa. Asiakkaalla on sopimuksen ja näiden sopimusehtojen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet.

Yksityisasiakas on yksityishenkilö.

Yhteisö on mm. yksityisoikeudellinen oikeushenkilö (avoin yhtiö, kommandiitti-yhtiö, osakeyhtiö, osuuskunta, yhdistys, säätiö tms.); julkisoikeudellinen oikeushenkilö (valtio ja sen laitos, kunta, kuntayhtymä, seurakunta ja muu uskonnollinen yhdyskunta tms.).

Jäsenasiakas on Tuuloksen tietoverkko-osuuskunnan jäsen.

Käyttäjä on yksityishenkilö tai yhteisö, joka on tehnyt palvelusopimuksen kolmannen osapuolen liittymään.

Viestintäverkko on TTV:n omistama tietoliikenneverkko tai TTV:n muutoin hankkima tietoliikenneyhteyden osa.

Liittymä on liityntäpiste, jossa Asiakkaan vastuulla oleva telepääte- laite tai sisäjohtoverkko liitetään TTV:n viestintäverkkoon. Liittymästä Asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja.

Viestintäpalvelu on tiedon siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa TTV:n käyttämässä viestintäverkossa.

Muut palvelut ovat TTV:n tai muiden palveluntarjoajien viestintäpalveluun liittyviä lisäpalveluja.

Pääsopimus on asiakaskohtainen liittymä- tai palvelusopimus.

Liittymäsopimus on Asiakkaan ja TTV:n välinen sopimus valokuituliittymän toimittamisesta.

Palvelusopimus on Asiakkaan ja TTV:n välinen sopimus palvelun toimittamisesta.

2

SOPIMUS

2.1 Sopimuksen voimaantulo

Sopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisessä muodossa. Sähköinen sopimus on sitova, jos se on tehty siinä muodossa, jota sähköiseltä sopimukselta yleisesti edellytetään.

Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää, että Asiakas on maksanut ennakkomaksun tai vakuuden (ks. 2.3). TTV:lla on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa Asiakkaan luottotiedot.

TTV:n tulee neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä lähettää Asiakkaalle sopimuksen vahvistusilmoituksen ja laskun mahdollisesti edellytetystä ennakkomaksusta tai vakuuden maksamisesta tämän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovittuun osoitteeseen. Vahvistusilmoituksessa mainitaan Pääsopimuksen voimaantulon ajankohta ja se sisältää Pääsopimuksen yksilölliset ehdot, nämä ehdot, hinnastot ja selvityksen Asiakkaan huomautusajasta.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa TTV:n vahvistusilmoituksen vastaanottamisesta ilmoittamalla siitä TTV:lle kirjallisesti. Vahvistus katsotaan vastaanotetuksi seitsemän (7) vuorokauden kuluessa lähettämisestä, jos se on lähetetty postitse, ja heti, jos se on lähetetty sähköpostin välityksellä, ellei muuta näytetä. Jos Asiakas on peruuttuaan sopimuksen saanut hyväkseen suorituksen, Asiakkaan on maksettava saamastaan hyödystään kohtuullinen korvaus ja hinnaston mukaiset veloitukset TTV:lle. Korvaus ja hinta määräytyvät vahvistusilmoituksen mukaisin sopimusehdoin, jollei muuta näytetä sovitun.

2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

TTV:lla on oikeus olla hyväksymättä Asiakkaan tilausta.

2.3 Ennakkomaksu ja vakuus

TTV:lla on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu ja/tai vakuus:

1) sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Näitä ovat esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhalttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys; sekä tilanteet, joissa:

- Asiakas on velkaa jollekin teleyritykselle, tai
- Asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi, tai

- Asiakas ei ilmoita osoitettaan, tai
- Asiakkaan palvelu on keskeytetty maksun laiminlyönnin takia; taikka
- TTV:lla on eräntyneitä liittymään, palveluun, toimitukseen tai muutoin sopimukseen liittyviä saatavia, joiden määrää

voidaan pitää huomattavana sopimuksen laskutuksen määrään nähden,

tahi 2) Yhteisöasiakkaiden osalta myös sopimuksen voimassa ollessa, jos Asiakas on olennaisesti laiminlyönyt sopijapuolten välisiin sopimussuhteisiin liittyviä maksuvelvoitteita.

Jos TTV käyttää ennakkomaksun ja/tai vakuuden tai osan niistä saataviensa suorittamiseksi, on TTV:lla oikeus vaatia Asiakasta täydentämään ennakkomaksua ja/tai vakuutta, jos sopimussuhde edelleen jatkuu.

Jos vahvistusilmoituksessa edellytettyä ennakkomaksua ja/tai vakuutta ei ole määräpäivään mennessä maksettu, sopimus raukeaa. Sopimus raukeaa, vaikka toimitus käyttöpaikkaan olisi aloitettu. Jos sopimus raukeaa, Asiakas on velvollinen maksamaan saamastaan hyödystä kohtuullisen korvauksen ja hinnaston mukaiset veloitukset TTV:lle.

TTV:lla on oikeus käyttää ennakkomaksua ja/tai periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Jäljellä oleva ennakkomaksu ja/tai vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat, ja sopimuksen päätyttyä viipymättä, kun loppulasku on maksettu ja mahdolliset muut Asiakkaan veloitteet suoritettu.

TTV ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista.

3 YLLÄPITO JA HUOLTO

TTV vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan palveluista. TTV huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu palvelu on Asiakkaan käytettävissä. Liittymässä ja palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä.

TTV huolehtii vikatapausten korjaamisesta arkinen työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Asiakkaan tulee tarpeelliseksi katsomillaan keinoilla varautua edellä mainittuihin tilanteisiin. Huoltokatkot ovat nähtävissä TTV:n Internet-sivuilla. Pääsääntöisesti huoltokatkot ovat kuukauden toisen tiistain ja keskiviikon välisenä yönä 00-06 välisenä aikana.

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

4 MAKSUT

4.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan TTV:lle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön. Hinnasto on saatavissa TTV:lta. Hinnasto on maksuton. TTV päättää pääsopimusten eräpäivistä, laskutuskaudesta, laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälki- käteen, sen mukaan mitä maksukaudesta on sovittu.

TTV:lla on oikeus laskuttaa liittymän tai palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Perusmaksut laskutetaan laskutuskausittain. Perusmaksu on maksettava myös siltä ajalta, kun liittymä tai palvelu on suljettuna Asiakkaasta tai Asiakkaan vastuulla olevan syyn takia, taikka jos sulkeminen on johtunut TTV:n velvollisuudesta sulkea liittymä tai palvelu.

TTV:lla on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti (ks. 6).

4.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta liittymän, palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu. TTV:lla on oikeus periä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu liittymän tai palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut Asiakkaasta tai Asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai TTV:n velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen erillinen maksu. TTV:lla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun liittymää tai palvelua ei ole toimitettu Asiakkaasta johtuvasta syystä.

Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy Asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

4.3 Laskutus ja huomautukset

Säännöllisesti toistuvalla maksulla on Asiakasta sitovasti sovittu ennalta määrätty eräpäivä. Lasku on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla.

TTV:lla on oikeus laskuttaa maksuja myös tavanomaista laskutusjaksoa lyhyemmiltä jaksoilta välilaskuilla silloin, jos sovittu luottoraja ylittyy tai maksuja kertyy selvästi tavanomaista enemmän tai muusta vastaavasta syystä.

TTV voi laskuttaa Asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut peritään kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. TTV voi lisätä hinnastoissa esitettyihin hintoihin laskutuskulut. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa Asiakas myös näistä maksuista.

TTV lähettää laskun Asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä TTV:lle nimensä ja laskutusosoitteensa 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, TTV:lla on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää, ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. TTV:lla on oikeus periä viivästyneestä maksusta viivästyskorkoa kulloinkin voimassa olevan korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi TTV:lla 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.

TTV voi myöntää Asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta TTV voi periä maksun.

5 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

TTV voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, liittymien ja palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla ja siten kuin lainsäädännössä säädetään. TTV on lain mukaan velvollinen luovuttamaan tietoja pyydettyä viranomaisille ja säilyttämään teletunnistetietoja vaaditun ajan. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät TTV:n verkkosivuilta.

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

Teleyritys 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 päätelaitteeseen liittyvät tiedot ja liittymän sijaintitiedot, Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan

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

Laskutusta varten tunnistamistietoja voidaan säilyttää ja käsitellä niin kauan kuin lasku voidaan laillisesti periä, tai jos lasku on asiakkaan toimesta riitautettu, siihen saakka, kun asia on ratkaistu tai sovittu.

6 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

6.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

TTV:lla on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole Asiakkaan/Käyttäjän vahingoksi.

TTV:lla on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja Asiakkaan/Käyttäjän vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä;
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttamisesta;
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta;
- TTV:n 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;
- merkityksellisistä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta;

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

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

Lisäksi TTV on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja, liittymän tai palvelun ominaisuuksia ja maksuja Asiakkaan/Käyttäjän vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttuessa.

TTV:lla on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen sopimuksen sopimusehtoja, liittymän tai palvelun ominaisuuksia tai maksuja Asiakkaan/Käyttäjän vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

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

Jos TTV riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia Asiakkaan/Käyttäjän laitteisiin tai ohjelmistoihin ja Asiakas/Käyttäjä haluaa jatkaa liittymän tai palvelun käyttöä, Asiakkaan/Käyttäjän tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

6.2 Sopimusehtojen, liittymien, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

TTV ilmoittaa Asiakkaalle/Käyttäjälle hänen vahingokseen tehtyjen liittymien tai viestintäpalveluiden sopimusehtojen, liittymien, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja Asiakkaan/Käyttäjän oikeudesta irtisanoa liittymä tai palvelu kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, TTV:lla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaan/Käyttäjän eduksi tehdyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista TTV ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla/Käyttäjällä on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi siitä liittymästä tai palvelusta, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos Asiakas/Käyttäjä ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla/Käyttäjällä ei ole muutoksesta johtuvaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on Asiakkaan/Käyttäjän eduksi.

7 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

7.1 Yhteystiedot

Asiakkaan/Käyttäjän on huolehditava siitä, että TTV:lla on heidän ajan tasalla olevat yhteystiedot.

Liittymäsopimuksen tehnyt Asiakas ilmoittaa kirjallisesti suostumuksensa liittymän antamisesta kolmannen osapuolen käyttöön.

TTV:n yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta Asiakkaalle/Käyttäjälle annettavasta asiakirjasta.

7.2 Ilmoitukset

Asiakkaan/Käyttäjän tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan/Käyttäjän postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen TTV:n tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettamisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

TTV lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset Asiakkaalle/Käyttäjälle tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen taikka matkaviestinliittymännumeroon. TTV:n postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen Asiakkaan/Käyttäjän tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettamisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymännumeroon lähettämistä seuraavana päivänä.

TTV ilmoittaa Asiakkaalle palvelun Käyttäjän maksun laiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

8 MUUT EHDOT

- Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava (ks. Sopimusehdot, A-osa, 1.1): asiakaskohtainen pääsopimus ja sen liitteet (kuten tuote tai palvelukuvaukset)
- liittymän tai palvelun erityisehdot
- hinnasto
- nämä yleiset sopimusehdot
- osuuskunnan säännöt Jäsenasiakkaille.

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

9 ERIMIELISYYDET

Yksityisasiakkaalla on oikeus nostaa kanne TTV vastaan joko oman kotipaikkansa tai TTV:n kotipaikan käräjäoikeudessa. TTV:n tulee nostaa kanne Yksityisasiakasta vastaan Yksityisasiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Lisäksi Yksityisasiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

Yhteisön ja TTV:n välinen erimielisyys pyritään ratkaisemaan neuvotteluilla. Ellei erimielisyyttä ratkaista neuvotteluilla, riita-asian ratkaisee TTV:n kotipaikan käräjäoikeus. Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Muu aineisto, kuten esimerkiksi markkinointiaineisto, ei ole osa sopimusta. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on kohdan 8 mukainen.

10 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä yleiset sopimusehdot, liittämäsopimuksen erityisehdot ja palvelusopimusten erityisehdot ovat voimassa 14.08.2013 alkaen toistaiseksi. Sopimusehtoja ovat yleiset sopimusehdot ja 1.12.2009 voimaan tulleet verkkopalveluiden yleiset sopimusehdot. Sopimusehdot ovat saatavissa TTV:lta nettisivuilta maksutta.

B-OSA LIITTYMÄSOPIMUKSEN ERITYISEHDOT

11 LIITTYMÄN TOIMITUS

11.1 Toimitus, toimitusaika ja -paikka

TTV tai sen sopijakumppani toimittaa liittymän sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja TTV sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. TTV:sta toimittaa liittymän viimeistään kahdeksantoista (18) kuukauden sisällä ensimmäisen maksuerän suorituksen jälkeen tai mikäli alue rakennetaan kokonaisuutena, niin toimitusaika on kokonaisuuden tai osakokonaisuuden valmistumiselle määritelty aika. Liittymän toimituspäivämäärä ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutuspäivämäärän varmistuttua.

11.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa liittymän toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. TTV:lla on velvollisuus antaa ohjeita Asiakkaalle liittymän toimittamisen edellytyksistä. Toimituksen edellytyksenä on, että Asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- osuuskunnan Jäsenasiakkaana osuuskunnan sääntöjen 5§:n velvollisuudet toteutuvat,
- vaaditut maksut on suoritettu,
- oikeiden -ja riittävien tietojen antamisesta liittymän toimittamiseksi, kuten esimerkiksi toimitusosoitteena olevan toimitusosoitteen piirustuksista (rakennuksen pohjapiirustus ja asemapiirustus/ tonttikartta) sekä muista toimittamisen edellyttämät TTV:n tarvitsemat tiedot ja niissä tapahtuneet muutokset hy- vissä ajoin ennen toimittamista,
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- Asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta,

Liittymän toimitus edellyttää lisäksi, että liittymän rakentamiseen tai kytkemiseen sekä Asiakkaalta että kolmansilta osapuolilta tarvittavat luvat tai suostumukset ym. saadaan tavanomaisessa hakuprosessissa tai – menettelyssä.

Sopimusta solmittaessa TTV antaa tarvittaessa lisätiedot toimituksen edellytyksenä olevista Asiakkaan vastuulla olevista seikoista.

TTV ja Asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos liittymän toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Yksityisasiakkaan liittymän lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun Asiakkaan kanssa erikseen sovitun määrän. Yhteisöllä liittymän lopullinen hinta on liittymän toteutuskustannus.

Liittymä katsotaan toimitetuksi, kun TTV on omalta osaltaan tehnyt liittymän käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

11.3 Liittymän 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 ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutuspäivämäärän varmistuttua. Muutokset eivät kuulu toimitukseen. Verkon tai palvelun toimintaa häiritseviä laitteita tai oh-

jelmistoja käsitellään kohdassa; Sopimusehdot, B-osa, 12. Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin teleyritykseltä hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

11.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

TTV:lla on oikeus päättää Asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista.

TTV:lla on oikeus muuttaa Asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, Asiakkaasta, liittymän tai palvelun toimittamisesta tai tietoturvaan johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. TTV:öisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

TTV:lla 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.

12 LIITTYMÄN KÄYTTÖ

12.1 Liittymän käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää TTV:n palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. TTV huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää liittymää sovitulla tavalla.

Liittymää ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä TTV:n tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

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

Liittymää tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä TTV:lle, 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 TTV:n huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa TTV:lle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö tilanteissa TTV:lla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta Asiakasta kuulematta. Mikäli TTV kytkee laitteet tai ohjelmistot irti verkosta, TTV ilmoittaa siitä Asiakkaalle parhaaksi katsomallaan tavalla. Lisäksi TTV:lla on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan, keskeyttää liittymän käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

12.2 Vastuu liittymän käytöstä

TTV:ta vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan liittymästä sopimuksen mukaisesti. TTV ei vastaa liittymänkautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai Asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole TTV:n 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 TTV:n tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

TTV:lla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea Asiakkaan liittymä, jos TTV, 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 TTV:lla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia Asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. TTV ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas itse vastaa edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista. Asiakkaan tulee ilmoittaa kirjallisesti TTV:lle kolmannen osapuolen tiedot.

Asiakas käyttää liittymää omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava liittymän ja palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. Sopimusehdot, B-osa 12.6) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajotuspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. TTV antaa perustietoa ja opastusta liittymään liittyvästä tietoturvasta.

TTV 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.

Asiakas vastaa liittymässä käytettävistä palveluista, kuten Palvelusopimusten erityisehdoissa on todettu.

12.3 Liittymän oikeudeton käyttö

Liittymän oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas osapuoli käyttää Asiakkaan liittymää ilman Asiakkaan suostumusta. Vaikka Asiakas lähtökohtaisesti vastaa liittymästä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut Asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa liittymän oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun TTV on vastaanottanut Asiakkaan ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa Asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimella asiakaspalveluun sen aukioloaikana, numeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. TTV:lla on oikeus sulkea liittymä tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

TTV voi pyytää Asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen jäljennöksen, ilmoitusjäljennöksen, tai esitutkintapöytäkirjan jäljennöksen arvioidakseen Asiakkaan huolellisuusastetta.

12.4 Liittymän laatu ja ominaisuudet

TTV määrittelee tarjoamansa liittymän keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa, liittämösopimuksen erityisehdoissa tai muussa Asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

12.5 Liittymän toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Liittymän toiminnallisuudessa voi tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Liittymän toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi Asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Mainituista syistä teleyritys ei voi taata liittymän keskeytyksetöntä toimivuutta (katso palvelun virhe; Sopimusehdot, C-osa, 18.2).

TTV:lla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. TTV voi optimoida verkon osia ja toimintoja jos kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään Asiakkaan koti- paikassa, TTV ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos muutos heikentää vähäistä suuremmassa määrin ja pysyvästi liittymän toimivuutta Asiakkaan kotipaikassa.

TTV:lla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks. Sopimusehdot, C-osa, 18.2). TTV saa tehdä liittymään vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. Sopimusehdot, A-osa, 6). Lisäksi TTV voi lähettää viestintäverkkojen avulla Asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka Asiakas voi halutessaan asentaa.

12.6 Viestintäverkon tietoturva

TTV vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta. TTV ei vastaa julkisessa Internet-verkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista TTV:sta riippumattomista, liittymän käyttöä haittaavista tekijöistä.

TTV 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. TTV mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. TTV tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

13 LIITTYMÄN TOIMITUKSEN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGON KORVAUS

13.1 Liittymän toimituksen viivästys, palvelun toimituksen viivästys ja Asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Liittymän toimitus on viivästynyt, jos liittymää ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu Asiakkaasta tai hänen vastuullaan olevasta seikasta.

Asiakas ja TTV sopivat liittymän toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. TTV

toimittaa liittymän viimeistään kahdeksantoista (18) kuukauden sisällä ensimmäisen maksuerän suorituksen jälkeen tai mikäli alue rakennetaan kokonaisuutena, niin toimitusaika on kokonaisuuden tai osakokonaisuuden valmistumiselle määritelty aika. Liittymän toimituspäivämäärä ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutumispäivämäärän varmistuttua.

Palvelun toimituksen viivästystilanteessa Asiakkaalla on oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen, jonka määrä kultakin alkavalta viivästysviikolta ja

enimmäismäärä säädetään viestintämarkkina-asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos TTV tai sen käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este, laillinen tai laitton lakko taikka Asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä johtuva viivästys.

Palvelun toimituksen viivästyksen aiheuttamasta vahingosta Asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin, kun vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän

13.2 Liittymän toimituksen virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

Liittymässä on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovitua. Virhetilanteessa Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, toissijaisesti hinnanalennusta tai liittymän toimituksen keskeytystilanteessa vakiohyvitystä ja näiden lisäksi vahingonkorvausta.

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Sen lisäksi mitä kohdassa 13.7. sanotaan, virheenä ei pidetä

- sellaisia puutteita liittymässä, jotka johtuvat Asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka Asiakkaan tai liittymää käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta;
- päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta tai
- satunnaisia ja lyhytaikaisia käyttökatkoja.

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

TTV:lla ei voi taata, että kaikki Asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä teleyrityksen viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia TTV:ta virheen oikaisua tai uutta suoritusta. TTV:ta 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.

TTV:lla 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. Liittymän toimituksen keskeytystilanteessa Asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä kultakin alkavalta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä määritellään viestintä-

markkina-asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

13.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

TTV korvaa Asiakkaalle liittymän toimituksen viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat TTV:n huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. TTV ei vastaa Asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat Asiakkaan tai liittymää käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta väivannäöstä.

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.

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

13.4 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen Asiakkaan on ilmoitettava siitä TTV:lle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästyksen Asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa liittymän toimittamisen jälkeen. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja Asiakkaan asiantuntemus.

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

13.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa

Yksityisasiakkailla laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan. Yhteisöllä virheellisyys määräytyy sopimuksen mukaan.

TTV:lla on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. TTV:n myymät laitteet korjataan mahdollisten takuuehtojen ja yksityisasiakkailla kuluttajan- suojalain mukaan.

13.6 Ylivoimainen este

TTV vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota TTV ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on TTV:sta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkäus, laillinen tai laitton lakko, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytykset, lain- säännös tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivuuta 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 -päätös.

13.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

TTV 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. TTV:sta 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 keskeytetty vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, TTV hyvittää Asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä. TTV:n on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut Asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

14 LIITYMÄSOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman TTV:n kirjallista etukäteistä suostumusta, ellei osuuskunnan säännöistä Jäsenasiakkaalle muuta johdu.

TTV:lla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä TTV tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta Asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat TTV:n saatavat voidaan siirtää kolmannelle. Kun Asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

15 LIITYMÄSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

15.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa liittämäsopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen kirjallisesti. TTV lähettää irtisanomisesta Asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. TTV:lla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Palvelun lopettaminen ks. Sopimusehdot, C-osa, 20.4.

15.2 Liittämämaksun palautuskelpoisuus

Liittämämaksu on palautuskelpoinen osuuskunnan jäsenyyden yhteydessä hankittu, vahvistettu osuuskuntaliittymä. Kun liittämäsopimus irtisanoon, alkuperäinen palautuskelpoinen liittämämaksu maksetaan takaisin kymmenen (10) vuoden kuluessa ilman korkoja ja indeksikorotuksia, sen suuruisena, kuin se on aikanaan maksettu. Palautettavasta liittämämaksusta vähennetään liittymän purkamisesta aiheutuneet kustannukset.

15.3 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen TTV:n viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu. Sopimus tulee purkaa kirjallisesti.

15.4 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava TTV:n omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä TTV:lle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos Asiakas on vuokrannut TTV:lta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päätyminen edellyttää kohdassa Sopimusehdot, C-osa 20 sanotun lisäksi, että laite on palautettu TTV:n antamien ohjeiden mukaisesti.

Jos TTV irtisanoo sopimuksen, liittymästä ja palveluista mahdollisesti etukäteen maksettu hinta käytetään mahdollisesta sopimuksen ehtojen rikkomisesta syntyneen Asiakkaan maksuvelvoitteen kattamiseen tai palautetaan rahana ilman korkoa. Jos Asiakas irtisanoo sopimuksen, saamatta jääneestä liittymästä etukäteen maksetusta hinnasta palautetaan suunnittelu- ja varautuskustannukset ylittävä osa. Asennusmaksuja ei palauteta.

TTV palauttaa Asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole Asiakkaan sopimusrikkomus. - Sopimuksen päättyessä TTV:lla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti Asiakkaalle palautettavista maksuista.

C-OSA PALVELUSOPIMUSTEN ERITYISEHDOT

16 PALVELUN TOIMITUS

16.1 Toimitus ja toimitusaika

TTV tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas/Käyttäjä ja TTV sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. TTV toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana

16.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla/Käyttäjällä on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. TTV:lla on velvollisuus antaa ohjeita Asiakkaalle/Käyttäjälle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Toimituksen edellytyksenä on, että Asiakas/Käyttäjä on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- oikeiden ja tietojen antamisesta palvelun toimittamiseksi,
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- Asiakkaan/Käyttäjän 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 teleyritys.

TTV ja Asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Yksityisasiakkaalle palvelun lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun Asiakkaan kanssa erikseen sovittun määrän. Yhteisöllä liittymän lopullinen hinta on liittymän toteutuskustannus.

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

Laitetoimitusten toimituspaikka on TTV:n ilmoittama toimipiste. Jos laitteet lähetetään Asiakkaalle/Käyttäjälle asiakkaan nimeämään toimituspaikkaan, lähetyskustannukset veloitetaan Asiakkaalta/Käyttäjältä erikseen. Jos laitetositukseen sisältyy asennus, toimituspaikka on Asiakkaan/Käyttäjän nimeämä toimitusosoite.

TTV:lla on oikeus periä laitteen tai ohjelmiston asennuksesta hinnastonsa mukainen maksu, ellei maksusta ole erikseen muuta sovittu.

16.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas/Käyttäjä 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; Sopimusehdot, C-osa, 17.1. Asiakas/Käyttäjä vastaa siitä, että muualta kuin TTV:lta hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

Liittymässä olevan telepäätelaitteen ylläpidon ja omistuksen osalta TTV:lla on oikeus valita seuraavista vaihtoehdoista:

- liittymässä oleva telepäätelaitte on TTV:n omistuksessa ja ylläpidossa,
- liittymässä oleva telepäätelaitte on Asiakkaan omistuksessa ja TTV:n ylläpidossa; tai
- liittymässä oleva telepäätelaitte on Asiakkaan omistuksessa ja ylläpidossa.

TTV:lla on oikeus määrittää viestintäverkkoon yhteensopivien telepäätelaitteiden luettelo. Asiakkaalla ei ole oikeutta kytkeä viestintäverkkoon telepäätelaitetta eikä muuta laitetta, joka ei ole TTV:n hyväksymä.

16.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

TTV:lla on oikeus päättää Asiakkaan/Käyttäjän käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista.

TTV:lla on oikeus muuttaa Asiakkaalle/Käyttäjälle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. TTV ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

TTV:lla on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet Asiakkaan/Käyttäjän omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla/Käyttäjällä ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

17 PALVELUN KÄYTTÖ

17.1 Palvelun käyttöoikeus

Asiakkaalla/Käyttäjällä on oikeus käyttää TTV:n palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. TTV huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että Asiakkaalla/Käyttäjällä on mahdollisuus käyttää palvelua sovitulla tavalla.

TTV:n palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat TTV:lle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. TTV myöntää Asiakkaalle/Käyttäjälle 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 TTV:n tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

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

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä TTV:lle, yleisen viestintä-verkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Palvelua ei saa käyttää laittoman sisällön hyödyntämiseen tai jakeluun. Asiakkaan/Käyttäjän tai näiden salliman käyttäjän on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun

toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos Asiakas/Käyttäjä tai näiden sallima käyttäjä tahallisesti tai TTV:n huomauksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, tai jatkaa palvelun käyttämistä laittoman sisällön hyödyntämiseen tai jakeluun, Asiakas/Käyttäjä vastaa TTV:lle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa TTV:lla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta Asiakasta/Käyttäjää kuulematta. Lisäksi TTV:lla 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/Käyttäjä ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana, ellei siitä ole erikseen TTV:n kanssa kirjallisesti sovittu.

17.2 Vastuu palvelun käytöstä

TTV vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. TTV ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai Asiakkaan/Käyttäjän oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole TTV:n tarjoamaa.

Asiakas/Käyttäjä 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 TTV:n tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

TTV:lla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea Asiakkaan/Käyttäjän palvelu, jos TTV, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että Asiakas/Käyttäjä 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 TTV:lla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia Asiakkaalta/Käyttäjältä korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. TTV ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

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

Asiakas/Käyttäjä käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan/Käyttäjän on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. Sopimusehdot, C-osa, 17.6) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. TTV antaa perustietoa ja opastusta palvelunsa liittyvästä tietoturvasta.

Asiakkaan/Käyttäjän tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti), koska palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Erityistä huolellisuutta Asiakkaalta/Käyttäjältä edellytetään liittymän suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan/Käyttäjän tulee huolehtia, että älykortit (esim. sim- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnistilla (esim. käyttäjätunnus, salasana, pin-koodi, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnistetiedot pysyvät vain hänen omana tietonaan. Jos päätelaite, tunnistetieto tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä TTV:n asiakaspalveluun.

TTV vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavilla olosta Asiakkaalle/Käyttäjälle. Asiakas/Käyttäjä vastaa

asetusten käyttöönotosta. Asiakas/Käyttäjä vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoinneista ja asetuksista sekä niiden asentamisesta, ylläpidosta ja poistamisesta, ellei toisin ole sovittu.

17.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää Asiakkaan/Käyttäjän viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman Asiakkaan/Käyttäjän suostumusta. Vaikka Asiakas/Käyttäjä lähtökohtaisesti vastaa palvelun käytöstä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut Asiakkaan/Käyttäjän huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas/Käyttäjä ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun TTV on vastaanottanut Asiakkaan/Käyttäjän tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa Asiakkaan/Käyttäjän tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimella asiakaspalveluun sen numeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. TTV:lla on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

TTV voi pyytää Asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen jäljennöksen, ilmoitusjäljennöksen, tai esitutkintapöytäkirjan jäljennöksen arvioidakseen Asiakkaan huolellisuusastetta.

17.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

TTV määrittelee tarjoamansa viestintäpalvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa, palvelun erityisohjeissa tai muussa Asiakkaalle/Käyttäjälle annettavassa sopimusasiakirjassa.

17.5 Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katkeamia ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Kuuluvuuteen ja palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi Asiakkaan/Käyttäjän 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 TTV ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kuuluvuusalueella (katso palvelun virhe; Sopimusehdot, C-osa: 18.2).

TTV:lla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. TTV voi optimoida verkon osia ja toimintoja alueen kokonaiskuuluvuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus voi vaihdella. Jos kattavuutta tai kapasiteettia olennaisesti ja pysyvästi pienennetään Asiakkaan/Käyttäjän kotipaikassa, TTV 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/Käyttäjän kotipaikassa.

TTV:lla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks; Sopimusehdot, C-osa, 18.2). TTV saa tehdä palveluihinsa vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. 6).

Lisäksi TTV voi lähettää viestintäverkkojen avulla Asiakkaan/Käyttäjän päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka Asiakas/Käyttäjä voi halutessaan asentaa.

17.6 Viestintäverkon tietoturva

TTV vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Kuuskaista ei vastaa julkisessa Internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista TTV:sta riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

TTV 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. TTV mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. TTV tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

18 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

18.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu Asiakkaasta/Käyttäjältä 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/Käyttäjällä on oikeus vakiokorvaukseen, jonka **määrä kultakin alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärä säädetään viestintämarkkinalaissa**. Asiakkaalla/Käyttäjällä ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos TTV tai TTV:n käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este, laillinen tai laitton lakko taikka Asiakkaan/Käyttäjän toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

Viivästyksen aiheuttamasta vahingosta Asiakkaalla/Käyttäjällä on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin, kun vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

18.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

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

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Sen lisäksi mitä kohdassa; Sopimusehdot, C-osa 18.7 sanotaan, virheenä ei pidetä

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat Asiakkaan/Käyttäjän tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka Asiakkaan/Käyttäjän 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 kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katkealuja ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös Internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. TTV ei voi taata, että kaikki Asiakkaan/Käyttäjän päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä TTV:n viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla/Käyttäjällä on ensisijaisesti oikeus vaatia TTV:lta virheen oikaisua tai uutta suoritusta. TTV 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/Käyttäjälle kohtuutonta haittaa.

TTV:lla on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas/Käyttäjä saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että Asiakkaalle/Käyttäjälle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla/Käyttäjällä on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa virheilmoituksesta. Viestintäpalvelun keskeytystilanteessa Asiakkaalla/Käyttäjällä on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä kultakin alkavalta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä määritellään viestintämarkkinalaissa. Jos Asiakkaalle/Käyttäjälle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

18.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

TTV korvaa Asiakkaalle/Käyttäjälle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat TTV:n huolimattomuudesta sopimuksen täyttämässä. Asiakkaan/Käyttäjän on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. TTV ei vastaa Asiakkaalle/Käyttäjälle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat Asiakkaan/Käyttäjän tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä.

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

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

18.4 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen Asiakkaan/Käyttäjän on ilmoitettava siitä TTV:lle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästyminen Asiakkaan/Käyttäjän tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja Asiakkaan/Käyttäjän asi- antuntemus.

Asiakas/Käyttäjä saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos TTV on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti, tai viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

18.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa

Yksityisasiakkailla laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintä- palveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan. Yhteisöillä virheellisyys määräytyy sopimuksen mukaan.

TTV:lla on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. TTV:n myymät laitteet korjataan mahdollisten takuehtojen ja yksityisasiakkailla kuluttajan- suojalain mukaan.

18.6 Ylivoimainen este

TTV vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota TTV:sta ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on TTV:sta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkäus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, lainsäädännös tai viranomaismääräys tai -päätös, 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/Käyttäjä vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomaismääräys tai -päätös.

18.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

TTV saa tilapäisesti ilman Asiakkaan/Käyttäjän suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. TTV tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän Asiakasta/Käyttäjää haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa Asiakkaalle/Käyttäjälle 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, TTV hyvittää Asiakkaalle/Käyttäjälle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä. TTV:n on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut Asiakkaan/Käyttäjän

tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka pääte- laitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

18.8 Asiakkaan korvausvelvollisuus

Asiakkaan on korvattava tuottamuksellisesta sopimusrikkomuksesta TTV:lle aiheutunut välitön vahinko. Yritys- ja yhteisöasiakkaan sopimusrikkomuksesta peritään joka tapauksessa aina 500 euron sopimussakko. Mikäli TTV joutuu osallistumaan Asiakkaan sopimusrikkomuksesta aiheutuneen vian tutkintaan ja/tai korjaamiseen, veloittaa TTV Asiakkaalta aina vähintään 500 euroa. Mikäli tutkinnasta aiheutuu TTV:lle tätä suuremmat kulut, ne peritään 500 euron lisäksi.

18.9 Palvelun 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

18.10 Asiakkaan/Käyttäjän oikeus

Asiakkaalla/Käyttäjällä on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla saldorajoitus- tai estopalveluja) tai palvelun sulkemista TTV:n palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos Asiakas/Käyttäjä on antanut palvelun toisen käyttöön, TTV voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. TTV:lla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

18.11 TTV:n velvollisuus

TTV:lla on velvollisuus pyynnöstä sulkea liittymä tai estää puhelimen käyttö, jos Asiakas/Käyttäjä, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu tai kadonnut.

18.12 TTV:n oikeus

TTV voi sulkea liittymän tai palvelun taikka rajoittaa niiden käyttöä, jos

1. Asiakas/Käyttäjä ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. Asiakas/Käyttäjä 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/Käyttäjä on ylittänyt sovittu käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
4. Asiakas/Käyttäjä ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
5. poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
6. Asiakas/Käyttäjä on asetettu konkurssiin, tai viranomainen on todennut Asiakkaan/Käyttäjän muutoin maksukyvyttömäksi, eikä Asiakas/Käyttäjä aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
7. Asiakas/Käyttäjä tai näiden sallima käyttäjä on asetettu syytteen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
8. Asiakas/Käyttäjä ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja.

TTV:lla on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää TTV:n liittymää viestintä- palveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan TTV:n

kautta, ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

TTV:ta ei sulje liittymää maksun laiminlyönnin johdosta, jos

1 Eräntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin TTV voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen käyttöä tai estää niiden käytön,

2. Asiakas/Käyttäjää osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, Asiakasta/Käyttäjäästä riippumattomasta syystä ja eräntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai

3. Asiakas/Käyttäjää on tehnyt laskusta perustellun kirjallisen laskuhoimautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

Asiakkaan/Käyttäjän on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja eräntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna, jos sulkeminen tai rajoittaminen johtuu Asiakasta/Käyttäjäästä tai teleyrityksen velvollisuudesta.

19 PALVELUSOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla/Käyttäjällä ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman TTV:n kirjallista etukäteistä suostumusta.

TTV:lla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä TTV:a tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta Asiakkaalle/Käyttäjälle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat TTV:n saatavat voidaan siirtää kolmannelle. Kun Asiakas/Käyttäjää on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

20 PALVELUSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

20.1 Irtisanominen

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

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla/Käyttäjällä on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. TTV:lla on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

TTV:lla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Palvelun lopettaminen ks. Sopimusehdot, C-osa, 20.4.

20.2 Purkaminen

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

TTV saa purkaa muuta koskevan sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettyä muusta syystä kuin Asiakkaan/Käyttäjän pyynnöstä (ks. Sopimusehdot, C-osa 18.10) tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa;
- Asiakas/Käyttäjää on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa TTV:n vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- viranomainen on todennut, että Asiakas/Käyttäjää on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- Asiakas/Käyttäjää on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas/Käyttäjää ja TTV voivat purkaa muun palvelun sopimuksen, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa; Sopimusehdot, C-osa 16.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteesta johtuen.

Asiakkaan/Käyttäjän ja Teleyrityksen tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

20.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan/Käyttäjän on palautettava TTV:n omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä TTV:lle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos Asiakas/Käyttäjää on vuokrannut TTV:ita laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa 20.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu TTV:n antamien ohjeiden mukaisesti.

TTV palauttaa Asiakkaan/Käyttäjän ennakoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole Asiakkaan/Käyttäjän sopimusrikkomus. TTV ei palauta käyttämättä niin sanottuja pakettihinnoiteltuja ennalta maksettuja maksuja. Sopimuksen päättyessä TTV:lla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti Asiakkaalle/Käyttäjälle palautettavista maksuista.

20.4 Palvelun tuottamisen lopetus

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

Asiakkaan oikeus käyttää TTV:n asiakkaalle käyttöön antamia julkisia IP-osoitteita ja muita tunnistetietoja päättyy välittömästi sopimuksen päätyttyä. Toimittaja ei vastaa osoitemuutoksista asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

Tuuloksen tietoverkko-osuuskunta

Y-tunnus 2539792-1