

TV-palvelun erityisehdot

1 Sopimusehtojen soveltaminen ja käsitteet

1.1 Käsitteet

Toimittaja

Fibernet Finland Oy, joka on tv-palvelut ja/tai -laitteet tarjoava Yhtiö. Toimittajan yhteystiedot löytyvät toimitussopimuksesta.

Asiakas

Kuluttaja-asiakas, joka tilaa tv-palveluita ja/tai -laitteita pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Laitteet

Digisovitin ja muut laitteet, jotka Toimittaja kulloinkin vuokraa asiakkaalle.

Kiinteistön liitännäspiste

Kaapelitelevisioverkossa kiinteistön talovahvistin, passiivinen haaroitin tai muu laite, jolla kiinteistön antenniverkko liitetään kaapelitelevisioverkkoon ja Laajakaista-tv -verkossa kiinteistön talojakamo, johon kiinteistön sisäverkko on päätetty.

Laajakaista-tv (IPTV)

Televisiokanavien ja interaktiivisten viihdepalveluiden jakelu laaja- kaistaliittymän kautta.

Ohjelmistopohjainen salaus/salauksenpurku

Toimittajan käyttämä tekniikka digitaalisten maksu-tv-palveluiden tai muiden salattujen palveluiden salaukseen ja salauksenpurkuun Laajakaista-tv:ssä (IPTV).

Palvelut

Toimittajan asiakkaalle kulloinkin tarjoamat ja asiakkaan kulloinkin Toimittajalta tilaamat sisältö-, laite- ja muut palvelut.

Sisältöpalvelu

Toimittajan tarjoama ohjelmien, kanavien, kanavapakettien ja muiden sisältöpalveluiden jakelu ja tarjollapito käyttämässään viestintäverkossa. Toimittajan tarjoama sisältöpalvelu, joka voi muodostua esimerkiksi yksittäisestä ohjelmasta, kanavasta, kanavapaketista tai muusta vastaavasta sisältöpalvelusta. Sisältöpalveluita ovat myös ohjelman tekstitys, ohjelman, kanavan ja kanavapaketin salaus ja sen purkaminen ohjelmistopohjaisella salauksenpurulla sekä tietoyhteiskunnan palvelut, jotka eivät muodostu kokonaan tai pääosin signaalien siirtämisestä verkossa.

Sopimus

Sopimuksen sisällön määrää toimitussopimus ja sen liitteet, kuten sopimusehdot ja palvelukuvaukset.

Toimitussopimus

Asiakkaan ja Toimittajan välinen sopimus, jossa yksilöidään asiakkaan tilaamat palvelut ja jonka olennainen osa Toimittajan palveluiden yleiset sopimusehdot sekä nämä sopimusehdot ovat.

Sopimusehdot

Toimittajan tarjoamien palveluiden yleiset sopimusehdot sekä nämä erityiset sopimusehdot

Verkko

Viestintäverkko, jossa Toimittaja kulloinkin tarjoaa palveluita.

1.2 Soveltamisala

Näitä sopimusehtoja sovelletaan, kun asiakas tilaa palvelun sekä asiakkaan vuokratessa Laitteen, ellei muuta ole erikseen sovittu. Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Toimittajan

palveluiden yleisiä sopimus- ehtoja kuluttaja-asiakkaalle.

Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

1. Toimitussopimus ja sen liitteet (kuten palvelukuvaukset)
2. Nämä erityiset sopimusehdot
3. Toimittajan palveluiden yleiset sopimusehdot

2 Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy, kun osapuolet allekirjoittavat toimitussopimuksen tai kun Toimittaja on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimus voi syntyä myös, kun asiakas ryhtyy Toimittajan hyväksymällä tavalla käyttämään palvelua tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta sen mukaan kumpi tapahtuu ensin. Mikäli Toimittaja vaatii asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, sopimuksen syntyminen edellyttää lisäksi, että ennakkomaksu tai vakuus on maksettu tai toimitettu Toimittajalle.

3 Palveluiden toimittaminen, asennus ja käyttö

3.1 Palveluiden toimittaminen

Palvelu voidaan toimittaa muun muassa antamalla asiakkaalle palvelun käyttöön tarvittavat tunnisteet. Palveluiden käyttöönotto on mahdollista palvelukohtaisesti sovitun ajan päästä, tai ellei muuta ole sovittu, kohtuulliseksi katsottavan ajan kuluessa toimituksesta. Palveluiden toimittaminen ja käyttö edellyttää, että asiakas on huolehtinut omien laitteidensa ja muiden asiakkaan vastuulle kuuluvien seikkojen asennuksesta ja toimivuudesta

3.2 Palveluiden asennus, laitteet ja käyttö

Asiakas vastaa palveluiden ja laitteiden asentamisesta ja asennusympäristön kuntoon saattamisesta. Laitteet tulee asentaa toimitussopimuksessa määriteltyyn osoitteeseen. Laitteiden asennuksessa ja käytössä tulee noudattaa käyttöohjeita ja Toimittajan mahdollisesti erikseen antamia ohjeita. Palvelut ja laitteet ovat asiakaskohtaisia eikä niitä saa lainata, vuokrata, pantata, välittää tai muutoin luovuttaa kolmannelle tai muutoin käyttää sopimuksen vastaisesti. Kolmannella osapuolella tarkoitetaan tässä henkilöä, jonka ei katsota asuvan samassa taloudessa kuin asiakas. Asiakkaalla ei ole myöskään oikeutta taltioida, esittää julkisesti, välittää, edelleen lähettää tai käyttää palveluita tai niiden kautta vastaanottamaansa sisältöä muutoin kuin tämän sopimuksen ja tekijänoikeuslain sallimissa rajoissa. Asiakas ei saa käyttää palveluita Toimittajan tai kolmannen osapuolen tekijän- tai muita oikeuksia loukaten.

4 Palveluiden toiminnallisuus ja muutokset

4.1 Yleinen toiminnallisuus

Toimittaja tuottaa palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla ja palveluiden sisältö ja toiminnallisuus määräytyy palvelukohtaisesti. Toimittaja vastaa sopimuksen mukaisesti palveluiden toimivuudesta verkossa asiakkaan Kiinteistön liitännäspisteeseen saakka. Toimittaja korjaa mahdolliset Toimittajan vastualueeseen kuuluvat häiriöt ja keskeytykset Toimittajan normaalina työaikana niin pian kuin mahdollista. Toimittaja ei ole vastuussa taloyhtiön sisäverkosta eikä huoneiston sisäisestä verkosta liitännäjohtoineen.

4.2 Palveluiden muutokset

Toimittaja pyrkii kehittämään palveluita ja huolehtimaan niiden mahdollisimman häiriöttömästä toiminnasta. Toimittajalla on oikeus tehdä palveluihin niiden tekniikkaan, sisältöön ja käyttöön vaikuttavia muutoksia, mukaan lukien oikeus päivittää laitteiden ohjelmistoja verkon kautta. Asiakas sitoutuu olemaan keskeyttämättä päivitystoimenpiteitä. Jos muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tai muita toimenpiteitä asiakkaan toimesta, Toimittaja pyrkii ilmoittamaan muutoksista hyvissä ajoin etukäteen. Jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen teknistä varustusta tulee muutosten johdosta muutoin säätää tai mukauttaa tai jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen tekninen taso ei muutosten jälkeen enää riitä palveluiden käyttämiseen, asiakas vastaa omalla kustannuksellaan laitteisiinsa ja ohjelmistoihinsa tarvittavista muutoksista. Ohjelmayhtiöt ja muut maksutu- tai muiden palveluiden sisällöntuottajat vastaavat tuottamiensa palveluiden sisällöstä. Palvelut ja/tai niiden sisältö saattavat muuttua, keskeytyä tai loppua mm. ohjelmayhtiön toiminnan tai tarjoamien palveluiden lakkaamisen taikka satelliitin tai satelliittisignaalin taajuuden vaihtumisen vuoksi. Toimittaja pidättää tämän vuoksi oikeuden parhaaksi katsomallaan tavalla muuttaa, perustaa ja lopettaa palveluja. Toimittaja pyrkii tiedottamaan asiakkaan tilamaan palveluun olennaisesti vaikuttavista palvelumuutoksista asiakkaalle etukäteen kirjallisesti tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

5 Laitteet

5.1 Toimittajalta vuokrattu vastaanotin

Jos asiakas on vuokrannut Toimittajalta vastaanottimen, Toimittaja luovuttaa asiakkaan haltuun tarvittavat tarvikkeet ja johdot. Vastaanottimen omistaa Toimittaja.

Vastaanottimen hallussapito velvoittaa asiakkaan suorittamaan kulloinkin voimassa olevan laitevuokran sopimuksen mukaisesti. Asiakas huolehtii itse vastaanottimen noudosta ja asennuksesta. Asiakas on tarvittaessa velvollinen ohjeiden mukaisesti suorittamaan mahdolliset verkon välityksellä toimitettavat ohjelma- ja laitepäivitykset. Asiakas vastaa siitä, että vastaanotinta säilytetään ja käytetään huolellisesti, mahdollisten Toimittajan tai laitevalmistajan antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas ei saa avata vastaanotinta tai muulla tavoin muuttaa sen asetuksia. Asiakas vastaa vastaanottimen katoamisesta tai rikkoontumisesta. Tällöin asiakas on velvollinen korvaamaan sen kulloinkin voimassa olevan arvon. Kaukosäätimen paristot ja niiden vaihtaminen ovat asiakkaan vastuulla. Vastaanotinta saa huoltaa ainoastaan Toimittaja tai sen valtuuttama huoltoliike. Tarvittava huolto kuuluu vastaanottimen vuokraan, ellei toisin ole erikseen sovittu.

Toimittajalla on teknisistä ja turvallisuussyistä tai muusta painavasta syystä, ja edellyttäen, että uusi vastaanotin mahdollistaa asiakkaan tilaamien palveluiden vastaanoton, oikeus vaatia, että asiakas kustannuksellaan palauttaa Toimittajalta vuokratun vastaanottimen vaihdettavaksi. Jos asiakkaan Toimittajalta vuokraamassa vastaanottimessa ilmenee puutteita tai häiriöitä taikka vastaanotin rikkoutuu tai häviää, asiakkaan tulee ilmoittaa asiasta Toimittajan asiakaspalveluun viivytyksettä ja Toimittajan pyynnöstä palauttaa vastaanotin. Jos asiakas pystyy osoittamaan, että vastaanottimen rikkoutuminen ei johdu vastaanottimen väärenlaisesta käytöstä tai käsittelystä, asiakkaan huolimattomuudesta, vastaanotinta kohdanneesta rikkoontumisesta tai muusta asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, Toimittaja vaihtaa viallisen laitteen maksutta.

Toimittaja ei vastaa siitä, että vastaanotin ei toimi tietyn television tai laitekokonaisuuden yhteydessä. Toimittaja ei myöskään ole vastuussa häiriöistä, jotka aiheutuvat asiakkaan muusta laitteesta tai olosuhteesta, jotka ovat Toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa laitetta kolmannelle osapuolelle. Mikäli vastaanotin ulosmitataan, pannaan takavarikkoon taikka myymis- tai hukkaamiskieltoon, tulee asiakkaan heti saattaa viranomaisten tietoon Toimittajan omistusoikeus vastaanottimeen ja kaikin tavoin suojella Toimittajan etua. Mikäli mainitunlainen toimenpide uhkaa tai sellainen on suoritettu, tulee asiakkaan viipymättä ilmoittaa tästä Toimittajalle. Asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle kustannukset, jotka Toimittajalle aiheutuu oikeuksiensa säilyttämisestä, sekä aiheutuneen vahingon.

5.2 Asiakkaan oma vastaanotin

Mikäli asiakkaan oma vastaanotin ei ole Toimittajan hyväksymä palveluiden vastaanottoon, eikä Toimittaja ole testannut vastaanottimen yhteensopivuutta, ei Toimittaja voi taata asiakkaalle kaikkia sopimuksen mukaisia palveluita tai sitä, ettei palveluiden teknistä häiriöttömyyttä ilmene muun muassa vastaanottimen päivityksen yhteydessä. Huolimatta siitä, että asiakkaan oma vastaanotin ei ole Toimittajan hyväksymä, tehty sopimus sitoo asiakasta. Asiakas vastaa oman vastaanottimensa soveltuvuudesta palveluiden vastaanottoon Toimittajan verkossa, sekä siitä, että se ei haittaa tai häiritse Toimittajan toimintaa tai verkon muuta liikennettä. Jos laitteet ja ohjelmistot aiheuttavat häiriöitä, on ne välittömästi irrotettava verkosta.

6 Hinnat ja maksuehdot

6.1 Palveluiden ja laitteiden hinnat

Palveluiden ja Laitteiden hinnat päättää Toimittaja. Palvelun ja Laitteen hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan Toimittajan hinnaston mukaan, ellei hinnasta ole erikseen muuta sovittu.

6.2 Laskutus

Palveluiden sekä vastaanottimen vuokrauksen minimilaskutusaika on yksi (1) kuukausi. Palveluiden laskutus päättyy aina kalenterikuukauden loppuun. Kuukausikohtaiset palvelumaksut laskutetaan kuukausittain etukäteen ja mahdolliset käytön määrään perustuvat toistuvaismaksut kuukausittain jälkikäteen.

Erikseen tilattavista maksullisista ohjelmopalveluista laskutetaan etukäteen kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Kertaluonteiset maksut (kuten avaus-, asennus-, toimitus- ja korjausmaksut) Toimittaja laskuttaa valinnan mukaan joko välittömästi tai kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen syntymisen taikka maksun kohteena olevan toimenpiteen tai tapahtuman suorittamisen jälkeen.

Toimittajalla on oikeus laskuttaa asiakasta Laitteesta sopimuksen päättymisen jälkeenkin aina siihen asti, kunnes Laite on palautettu Toimittajalle. Toimittajan noutaessa Laitteen asiakkaalta sopimuksellisten oikeuksiensa toteuttamiseksi, asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle aiheutuneet kustannukset. Asiakkaan tekemästä voimassa olevan tilauksen muutoksesta (esim. palvelun lisäys tai vähennys), uusintatilauksesta tai maksuhäiriön vuoksi keskeytetyn palvelun uudelleen avaamisesta Toimittajalla on oikeus laskuttaa käsittelymaksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

7 Asiakastiedot

7.1 Asiakkaan antamat tiedot

Asiakkaan tulee antaa Toimittajan pyytämät palvelun toimittamista varten tarvittavat tiedot (asiakastiedot). Asiakkaan tulee viivytyksettä kirjallisesti tai muulla Toimittajan hyväksymällä tavalla ilmoittaa asiakastietojensa muutoksista Toimittajan asiakaspalveluun. Asiakkaan ilmoittamia tietoja käytetään myös asiakkaan tunnistamiseen salasanaa vaihdettaessa. Asiakas vastaa virheistä tai viivästyksistä, jotka johtuvat siitä, että asiakkaan antamat tiedot ovat puutteellisia tai vanhentuneita.

7.2 Asiakkaan tietojen rekisteröinti ja käyttö

Toimittaja kerää ja rekisteröi tietoja asiakkaasta omaan asiakasrekisteriin. Toimittajalla on rekisteriseloste ja rekisterinpitäjänä on Toimittaja. Asiakastietojen käsittelyn tarkoitus on asiakassuhteen hoito ja ylläpito, Toimittajan palveluiden laskutus, hallinta, myynti ja markkinointi, asiakaskyselyt sekä asiakasinformaation toimittaminen. Toimittaja voi luovuttaa asiakkaan tietoja kolmannelle henkilötietolain mukaisesti (esim. suoramarkkinointiin ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin).

7.3 Asiakkaan kiello- ja tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus kieltää asiakastietojensa luovuttaminen ja käyttö suoramarkkinointiin, osoitepalveluun ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa Toimittajan asiakasrekisterissä olevat asiakasta itseään koskevat tiedot henkilötietolain mukaisesti. Ohjeet kiello- ja tarkastusoikeuden toteuttamiseksi ovat rekisteriselosteessa.

8 Erimielisyydet

Mahdolliset tätä sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan asiakkaan kotipaikkakunnan alioikeudessa. Asiakkaalla on lisäksi oikeus saattaa asia kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi

9 Voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 1.1.2025 alkaen toistaiseksi. Ehtoja noudatetaan myös aiemmin solmituissa Toimittajan ja asiakkaan välisissä toistaiseksi voimassaolevissa sopimuksissa, sekä määräaikaisissa sopimuksissa määräaikaisuuden päätyttyä, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu