

Sopimusehdot Fibernet Finland Oy tuotteille ja palveluille

Tästä dokumentista löydät sopimusehdot sekä TV-palveluille että liittymätoimituksille. Dokumentti sisältää myös yleiset sopimusehtomme.

1. TV-palvelun erityisehdot
2. Liittymätoimitusten erityisehdot
3. Tietoliikennepalveluiden yleiset sopimusehdot

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 liitännäispiste

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 kuluttajaasiakkaalle.

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 toimitus- sopimuksessa 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 liitäntäpisteeseen saakka. Toimittaja korjaa mahdolliset Toimittajan vastuualueeseen kuuluvat häiriöt ja keskeytykset Toimittajan normaalina työaikana niin pian kuin mahdollista. Toimittaja ei ole vastuussa taloyhtiön sisäverkosta eikä huoneiston sisäisestä verkosta liitäntäjohtoineen.

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 maksut- 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 tilaan 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 veloittaa 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 vastaanotimessa 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 vääränlaisesta 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 kalenteri- kuukauden loppuun. Kuukausikohtaiset palvelumaksut laskutetaan kuukausittain etukäteen ja mahdolliset käytön määrään perustuvat toistuvaismaksut kuukausittain jälkikäteen.

Erikseen tilattavista maksullisista ohjelmapalveluista 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 korvaa- maan 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 määräaikaissa sopimuksissa määräaikaisuuden päätyttyä, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu

Liittymätoimitusten erityisehdot

1. Yleistä

Näitä ehtoja sovelletaan erityisinä sopimusehtoina Fibernet Finland Oy:n (yhtiö) liittymien toimituksiin yksityis-, yritys- ja julkisiasiakkaille (asiakas). Lisäksi sovelletaan yhtiön palvelujen yleisiä sopimusehtoja ja mahdollisia muita erityisehtoja. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla yhtiön kotisivuilla (www.fibernet.fi.)

Yleisissä ehdoissa käytettyjä termien ja käsitteiden määritelmiä sovelletaan myös erityisehdoissa.

Sopimuksella tarkoitetaan asiakkaan ja yhtiön välistä sopimusta liittymän toimittamisesta, palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

Liittymällä tarkoitetaan fyysistä kaapeliyhteyttä päättyen siihen liityntäpisteeseen tai rajapintaan, josta asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepäätelelaite yhdistetään yhtiön viestintäverkkoon.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä. Jos näiden sopimusehtojen ja voimassa olevan lainsäädännön tai viranomaismääräysten välillä havaitaan ristiriita, sovelletaan voi-massaolevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Sopimus on tehtävä kirjallisesti.

Liittymäsopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Liittymä oikeuttaa käyttämään yhtiön verkossa kulloinkin myynnissä olevia palveluita. Yhtiön ylläpidollinen vastuu ja sen laajuus liittymän palvelujen toimivuudesta

määräytyvät tilatun yhteispalvelun perusteella – joko palvelusopimuksen, palvelun erityisehtojen tai tilatun lisäpalvelun mukaisesti.

Yhtiöllä on oikeus käyttää alihankkijoita niin liittymän toimittamisessa kuin palvelujen tuottamisessa parhaaksi katsomallaan tavalla.

Se mitä näissä ehdoissa on todettu asiakkaiden osalta, noudetaan myös asiakkaan sallimiin käyttäjiin, vaikka nämä eivät olisikaan liittymäsopimuksen osapuolia. Tällöin asiakkaan on huolehdittava siitä, että käyttäjät ovat tietoisia yhtiön sopimusehdoista, ja että liittymän ja palvelujen käyttö tapahtuu ehtojen mukaisesti. Käyttöoikeuden salliminen kolmannelle ei poista asiakkaan vastuuta.

2. Peruuttamisoikeus

Koti- ja etämyynnissä asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa yhtiön vahvistusilmoituksen vastaanottamisesta tai ilmoittamalla siitä yhtiön asiakaspalveluun kirjallisesti tai sähköisesti.

Peruuttamisilmoitus katsotaan vastaanotetuksi seitsemäntenä (7.) päivänä peruuttamisilmoituksen lähettämisestä, jos se on lähetetty postitse ja heti, jos se on lähetetty sähköpostin välityksellä, ellei muuta näytetä.

3. Kiinteistönomistajan lupa

Sopimuksen allekirjoituksella asiakas antaa yhtiölle luvan sijoittaa liittymisjohdon kohteeseen ja sallii yhtiön jatkaa viestintäverkkooan asiakkaan liittymän kautta muihin kohteisiin kuin asiakkaan kohteeseen. Asiakas antaa myös oikeuden kuvata ja dokumentoida liittymisjohdon asennuksen kohteessa ilman erillistä korvausta.

Mikäli asiakas ei ole liittymän kohteen omistaja, vastaa asiakas liittymäkaapelin sijoitusta ja sen asennuksen kuvaamista ja dokumentointia varten tarvittavien omistajalupien hankinnasta sekä kaikista muista tämän ja muiden kuin asiakkaan liittymän toimituksen edellytyksenä olevista seikoista. Asiakkaan tulee toimittaa kiinteistönomistajalta tai kiinteistönomistajilta saatu valtakirja tai muu selvitys tarvittavien omistajalupien hankinnasta yhtiölle.

Asiakas vahvistaa allekirjoituksellaan olevansa oikeutettu tekemään sopimuksen ja vastaa siten omasta nimenkirjoitusoikeudestaan.

Asiakas vahvistaa, että asiakas tai kohteen omistaja on edellä mainittuja lupia antaessaan ymmärtänyt liittymän olevan maankäyttö- ja rakennuslain 161 §:ssä tarkoitettu yhdyskuntatekninen laite.

Asiakkaan kiinteistön alueelle sijoitettu osa liittymisjohdosta mahdollisine päätekateloineen ja muine tarvikkeineen jää Yhtiön omistukseen, ellei sopimuksessa ole toisin sovittu. Siltä osin, kun liittymisjohto kulkee Yhtiön runkoverkon osana tai suuntaisesti, tai kaapeli sijoittuu muun kuin asiakkaan kiinteistön alueelle, liittymisjohdon omistaa yhtiö. Asiakkaalla ei ole mitään oikeuksia yhtiön omistamaan verkonosaan. Asiakas sitoutuu ja huolehtii siitä, että yhtiöllä on oikeus suorittaa liittymisjohtoon lainsäädännön tai viranomaismääräysten edellyttämiä teknisiä ja/tai toiminnallisia muutostöitä, jos se on tarpeen yhteyspalvelujen toimittamiseksi. Yhtiöllä on vastaava oikeus, jos kyse on yhtiön toiminnasta aiheutuvasta teknisestä tai toiminnallisesta muutostyöstä.

4. Liittymä- ja kytkentämaksut

Liittymän hinta määräytyy tilaushetkellä voimassa olevan yhtiön hinnaston mukaisesti.

Asiakas on velvollinen maksamaan yhtiölle liittymästä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut.

Liittymän hintaa ja toimitussisältöä voi myös koskea määräaikainen tai alueellinen tarjous tai muu kampanja. Jos tilaus on tehty kampanjan ehtojen mukaisesti, sovelletaan toimitukseen kampanjan mukaisia poikkeavia ehtoja niiltä osin, kuin ne eroavat näistä ehdoista.

Asiakkaan maksettavaksi tuleva liittymähinta tai kytkentämaksu ilmoitetaan liittymäsopimuksessa. Liittymäsopimuksessa sovitaan myös toimitussisällöstä ja sen laajuudesta. Yhtiöllä on oikeus laskuttaa erikseen sellaiset työt, tarvikkeet ja materiaalit, joita ei ole sopimuksella sovittu – mutta, jotka ovat tarpeen liittymän toimittamiseksi asiakkaan kohteeseen.

Asiakkaan tulee huomioida, että liittymäsopimuksella sovitaan ainoastaan sen teknisen toteutuksen (fyysinen/elektroninen) toimituksesta, jonka avulla yhtiön omistuksessa oleva päätelaite tai asiakkaan vastuulla oleva taloverkko voidaan kytkeä Yhtiön viestintäverkkoon. Liittymämaksu laskutetaan joko liittymän rakentamisen valmistuttua tai osittain tilaushetkestä toimitukseen liittymäsopimuksen mukaisesti. Liittymän toimitusaika voi olla eri kuin liittymän rakentamisen, johtuen esimerkiksi asiakkaan tahdosta ottaa palvelut käyttöön erikseen sovittuna ajankohtana. Liittymän ylläpidosta, sulkemisesta ja uudelleen avaamisesta sekä sen kautta mahdollisesti käytettävistä muista palveluista sovitaan erillisellä palvelusopimuksella. Palvelut laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti mukaan lukien liittymän avausmaksu (kertamaksu), kuukausimaksut ja muut mahdolliset maksut.

Yhtiöllä on oikeus tarvittaessa muuttaa liittymätuotteiden sisältöä sekä niistä perittäviä maksuja. Liittymä laskutetaan yhdessä tai kahdessa erässä riippuen Asiakkaan valitsemasta maksutavasta. Yhtiö

voi niin halutessaan (ei velvollisuus) tarjota itse tai rahoituslaitosten kautta asiakkailleen myös osamaksuvaihtoehtoa, jolloin liittymä laskutetaan tarjotun ja asiakkaan valitseman maksuohjelman mukaisesti.

Osamaksuvaihtoehdosta voidaan periä maksutapalisää, kuin myös siitä aiheutuvat mahdolliset rahoitus- ja korko- ja muut menot. Jos osamaksumahdollisuuden toteuttaa ulkopuolinen rahoituslaitos, on osamaksusopimus asiakkaan ja kyseisen rahoituslaitoksen välinen sopimusasia.

Yhtiö laskuttaa asiakkaan valitseman liittymätuotteen toimituksen valmistuttua tai osittain liittymäsopimuksen mukaisesti tai asiakkaan valtuuttamana hänen käyttämältään pankki- tai luottokortilta. Pääsääntöisesti maksuehtona on 14 päivää. Yhtiö lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä yhtiölle nimensä ja laskutusosoitteen muutoksista. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää, ja lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta yhtiöllä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi yhtiöllä on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

5. Liittymän toimitus

Yhtiö toimittaa liittymän tilatun liittymätuotteen laajuisena, parhaaksi katsomallaan tavalla ja sellaisena kuin osapuolet ovat sopimuksessa tai muutoin sopineet. Yhtiö varaa itselleen oikeuden myös myöhemmin muuttaa liittymän tai siihen liittyvän palvelun teknistä toteutusta taikka toiminnallisuutta, mikäli yhtiön tai sen sopijakumppanin toiminnan tekninen kehitys sitä edellyttää, kuitenkin niin, että asiakkaan liittymän kautta käytettävien palveluiden taso ei kokonaisuutena alene.

Mikäli liittymän tai siihen liittyvän palvelun teknistä toteutusta taikka toiminnallisuutta muutetaan tai hätätyötä suoritetaan asiakkaan nimenomaisen vaatimuksen takia, yhtiö laskuttaa tästä johtuvat kustannukset erikseen asiakkaalta. Yhtiöllä on oikeus kieltäytyä teknisen toteutuksen tai toiminnallisuuden muutoksesta taikka hätätyön suorittamisesta.

Asiakas ja yhtiö sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitus-ajan sopimusta tehtäessä. Liittymän toimituspäivämäärä ilmoitetaan asiakkaalle lopullisen toteutumispäivämäärän varmistuttua, kun alueelle tehdään rakentamispäätös. Yhtiö pyrkii toimittamaan laajakaistaliittymän olemassa olevan verkon alueella 4 kuukauden sisällä tilauksesta, ellei sopimuksella toisin sovita. Tässä kohdassa kuitenkin tulee huomioida vuoden ajat, jolloin maarakentaminen ei ole mahdollista tai järkevää. Jos liittymä sijoittuu alueelle, jossa yhtiöllä ei ole olemassa olevaa verkkoa, voi toimitusaika olla pidempi, riippuen alueen suunnittelusta rakentamisaikataulusta. Asiakkaan tuleekin huomioida, että uusien liittymien toimitus voi pääsääntöisesti tapahtua vain sulan maan aikaan. Yhtiö voi käyttää liittymän toimittamisessa alihankkijoita.

Yhtiö ja asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos liittymän toimittaminen edellyttää rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida.

Liittymän lopullinen hinta voi lähtökohtaisesti ylittää annetun hinta-arvion enintään 15 %, ellei asiakkaan kanssa ole erikseen ja erityisestä syystä muuta sovittu.

6. Liittymän toimitussisältö

Yhtiöllä on oikeus muuttaa näissä sopimusehdoissa kuvattuja toimitussisältöjä. Liittymän toimitussisältö ja hinta voivat vaihdella tilatun liittymätuotteen mukaan.

Liittymä toteutetaan valokaapelilla, joka tuodaan yhtiön runkoverkosta asiakkaan kiinteistölle. Liittymähinta sisältää lähtökohtaisesti enintään 20 metriä tilaajakaapelin rakentamista, ellei tuotteesta, hinnastosta tai kampanjaehdoista muuta johdu.

Kiinteistön sisäverkkotyöt eivät missään liittymätuotteessa sisälly liittymähintaan. Liittymähinta käsittää vain tyyppilliset maarakennus-, asennus- ja teletyömenetelmät ja materiaalit. Erikoismenetelmistä (muun muassa louhinta, timanttileikkaus ja -poraus, räjäytykset) ja tarvikkeista peritään niistä aiheutuvat todelliset kustannukset. Palveluihin kuuluvan päätelaitteen asennustyö voi sisältyä toimitukseen. Päätelaitteen hinta kuuluu liittymähintaan ja on Yhtiön omaisuutta, ellei sopimuksella ole toisin sovittu. Jos päätelaite on Yhtiön omaisuutta, sopimuksen päätyttyä päätelaite tulee jättää paikalleen eikä laitteeseen saa tehdä muutoksia ilman Yhtiön lupaa.

6.1 Omakotitalot ja vapaa-ajan asunnot

Omakoti- ja vapaa-ajanasuntojen kohdalla aktiivikäyttöön tulevan liittymän kaapeli tuodaan kiinteistön ennalta sovittuun paikkaan, mikäli tontin alueella oleva infra sen mahdollistaa. Tarvittavat materiaalit ja asennukset sisältyvät liittymän toimitukseen.

Aktiivikäyttöön tulevan liittymätuotteen hinta sisältää kaapelin päättämisen kiinteistön sisälle. Tällä tarkoitetaan läpivientireiän tekemistä talon ulkoseinään, ulko-sisäkaapelin ja mahdollisen sisäpäätekotelon asennukset. Läpiviennin on sijoitettava ulkoseinällä alle 5 metrin päähän maakaapelista. Kaapelin päättäminen sisälle ei käsitä sisäseiniin tehtäviä läpivientejä tai kaapeliasennusta.

Tässä kuvattuja toimitussisältöjä laajemmasta toimitussisällöstä on sovittava erikseen yhtiön kanssa, ja yhtiöllä on oikeus veloittaa

erikseen siihen liittyvistä työsuoritteista, materiaaleista ja tarvikkeista.

6.2 Kerros- ja rivitalot sekä liikekiinteistöt

Kerros- ja rivitaloissa sekä liikekiinteistöissä kaapeli päätetään ensisijaisesti kiinteistön tele-, sähkö- tai pääkeskukseen, riippuen kiinteistön nykyisen jakamon sijainnista. Kaapeli päätetään jakamoon optisille liittimille, ensisijaisesti olemassa olevaan laitetelineeseen.

Kohteen mukaan suojaputki tai kaapeli voidaan viedä joko suoraan jakamoon tai päättää se ensin rakennuksen ulkoseinälle. Jälkimmäisessä tapauksessa rakennuksen ulkoseinälle asennetaan rasia, josta kaapeli viedään edelleen ulko-sisä-kaapelilla jakamoon ja siellä liittimille. Läpivienti, kaapelin päättäminen ja materiaalit sisältyvät liittymän toimitukseen. Liittymähinta ei sisällä läpivientien tekoa tai kaapelin kuljettamista väliseinärakenteiden läpi. Hintaan sisältyvä asennusmatka sisätiloissa voi olla enintään 5 kaapelimetriä. Tässä kuvattua toimitussisältöä laajemmasta toimitussisällöstä on sovittava erikseen Yhtiön kanssa, ja Yhtiö perii erikseen siihen liittyvät työsuoritteet, materiaalit ja tarvikkeet.

7. Liittymätoimituksen edellytykset ja asiakkaan vastuut

Asiakas vastaa siitä, että hän antaa oikeat ja riittävät tiedot liittymän toimittamiseksi, tarpeelliset tiedot toimitusosoitteena olevan kiinteistön piirustuksista (rakennuksen pohjapiirustus, asemapiirustus tai tonttikartta) sekä muut toimittamisen edellyttämät tiedot ja niissä tapahtuneet muutokset hyvissä ajoin ennen toimittamista.

Liittymän toimitus edellyttää, että liittymän rakentamiseen tai kytkemiseen saadaan sekä

asiakkaalta että kolmansilta osapuolilta tarvittavat luvat tai suostumukset tavanomaisella hakuprosessilla tai menettelyllä.

Asiakkaan tulee antaa yhtiölle oikeuden käyttää tonttialuetta tarvittavien maansiirto- ja maanrakennustöiden (kaivuu, auraus yms.), teletöiden ja muiden liittymän kannalta tarpeellisten toimenpiteiden suorittamiseksi (liittymän toimitus ja kunnossapito).

Asiakkaan on varattava yhtiölle liittymän toimitusta ja sen valmisteluja varten esteetön pääsy toimitusosoitteeseen, ja asiakkaan edustajan on tarvittaessa oltava toimituksessa läsnä.

Tilaajakaapelin reitin on oltava lyhin ja suurin linja yhtiön runkokaapeliin nähden. Lopullinen kaapelinreitti sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Muussa tapauksessa yhtiöllä on oikeus valita kaapelireitti haluamallaan tavalla.

Asiakas on velvollinen merkitsemään tontin alueella sijaitsevan muun infran, kuten vesi-, sähkö- ja muut asennukset, joista kiinteistön omistaja on itse vastuussa.

Asiakkaan tulee valmistella sovittu kaapelireitti niin, että kaapelin toimitus voi tapahtua ilman vahinkojen aiheuttamista. Tämä tarkoittaa muun muassa irtaimen omaisuuden siirtämistä pois kaapelinasennusreitiltä ja sen välittömästä läheisyydestä.

Yhtiö ei vastaa toimituksesta mahdollisesti aiheutuvista vaurioista pihateille, pinnoitteille, nurmikoille, istutuksille, puille, pensaille tai maassa jo oleville johdoille, putkille, irtaimistolle tai muulle vastaavalle omaisuudelle, ellei se ole toiminut törkeän huolimattomasti. Vaurioilla tarkoitetaan tässä myös tyyppillisiä rakentamisjälkiä, jotka syntyvät kaapelin toimittamisesta. Asiakkaan vastuulla on siis pihan nurmetus ja mahdollisten kaivujälkien viimeistely.

Asiakas voi myös halutessaan kaivaa itse kaapelireitin tai suorittaa koko tilaajakaapelin suojaputken maahan asennuksen yhtiön antamien ohjeiden mukaisesti. Yhtiö toimittaa tätä varten asiakkaalle kohteeseen mitoitettun määrän soveltuva suojaputkea. Asiakkaan vastuulla on liittymän toimittamisessa tarvittavan läpivientireiän paikan osoittaminen, tai reiän tekeminen kiinteistön seinään kaapelin läpivientä varten yhtiön antamien ohjeiden mukaisesti.

Yhtiö ei vastaa mahdollisista läpiviennin teossa tai muussa asennustyössä aiheutuneista vahingoista, jos läpivienti ja/tai asennustyö on tehty asiakkaan antaman ohjeistuksen mukaan. Asiakkaan tulee itse varmistua ja huolehtia siitä, että läpivienti ja asennustyöt voidaan tehdä tavoilla, joista ei aiheudu vahinkoja pinnoitteille, rakenteille tai muulle talotekniikalle (LVIS- tai ICT-tekniikka).

Asiakkaan nimeämässä toimitusosoitteessa on oltava riittävät ja määräysten mukaiset sähkö- ja sisäverkot. Tilan ja asiakkaan hankkimien laitteiden on täytävä verkkoon liitettäviä laitteita ja sähköturvallisuutta koskevat vaatimukset ja oltava toimintakuntoisia.

Asiakkaan tulee varmistua, ettei liittymässä käytettävistä palveluista, laitteista ja ohjelmistoista aiheudu häiriöitä yhtiön verkon toiminnalle, muille käyttäjille tai kolmansille osapuolille.

Jos yhtiön liittymä on kerros-, rivitalossa tai liikekiinteistössä päätetty koko kiinteistöä palvelemaan keskukseen tai jakamoon, tulee asiakkaan tai tämän edustajan huolehtia siitä, ettei tilaan ole asiattomilla pääsyä, ja että tila/jakamon alue on lukittu. Yhtiölle tulee mahdollistaa veloitukseton pääsy tilaan asennus-, huolto- ja viankorjaustöiden suorittamiseksi aina tarvittaessa.

8. Kaapelinäyttö

Asiakkaan tai kohteen omistajan suorittaessa kaivuu- tai muita vastaavia töitä, joista voi aiheutua vaaraa tai riski vaaran aiheutumisesta viestintäverkolle, asiakas on velvollinen pyytämään kaapeli- ja johtonäytön kohteeseen yhtiön asiakaspalvelusta. Asiakas tai kohteen omistaja on vahingonkorvausvastuussa aiheutuneista vahingoista, jos kaapelinäyttöä ei ole tilattu.

9. Valmistuminen ja vastaanotto

Liittymä katsotaan toimitetuksi, kun yhtiö on toimittanut ja tehnyt liittymätuotteen toimitussisältöön kuuluvat asiat.

Asiakas on hyväksynyt toimituksen vastaanotetuksi yhtiön toteamana toimituspäivänä, jos asiakas on ottanut liittymän käyttöön tai asiakas ei ole reklamoinut toimituksesta kahdeksan (8) päivän kuluessa yhtiön toteamasta toimituspäivästä lukien.

10. Liittymän ja palvelun toimittaminen erikseen

Pääsääntöisesti liittymä kytketään välittömästi sen valmistuttua yhtiön verkkoon. Tällöin käyttöönotosta ja tarvittavista määrittelytöistä ei peritä lisämaksua.

Tilatun liittymätuotteen mukaan, liittymän käyttöönotto voi tapahtua myös myöhemmin erikseen määriteltynä ajankohtana tai asiakkaan erillisellä tilauksella. Tällöin käyttöönotosta ja/tai liittymätuotteen viimeistelystä peritään voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut liittymän asennukseen, viimeistelyyn ja avaamiseen liittyvistä töistä.

11. Liittymän käyttöoikeus

Yhtiö myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden liittymään eli tekniseen toteutukseen (fyysinen/elektroninen), jonka avulla yhtiön vastuulla oleva päätelaite tai sisäjohtoverkko voidaan kytkeä yhtiön viestintäverkkoon sekä rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Liittymää ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä yhtiön tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Asiakkaan käyttöoikeus liittymään rajoittuu kohteeseen ja sen sisäverkon alueelle. Asiakkaalla ei ole oikeutta jakaa liittymää kolmannelle osapuolelle ilman yhtiön kirjallista suostumusta. Asiakas vastaa omasta sisäverkostaan ja sen laitteista.

Asiakkaan tulee huolehtia yhtiölle korvauksetta esteetön pääsy kohteeseen liittymän käyttöoikeuden tarkastamista varten.

12. Liittymän laatu ja ominaisuudet

Yhtiö määrittelee tarjoamansa liittymän keskeisen laadun ja ominaisuudet tuotekuvauksessa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

Yhtiö vastaa toimittamastaan liittymästä sopimuksen mukaisesti. Yhtiö ei vastaa liittymän kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, niiden toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta

käyttää aineistoa, ellei se ole nimenomaisesti yhtiön tarjoamaa.

13. Käyttöoikeuden päättyminen

Siinä tapauksessa, että asiakas irtisanoo liittymän ylläpitoa koskevan palvelusopimuksen erillisen palvelusopimuksen mukaisesti, kytkee yhtiö asiakkaan liittymisjohdon irti yhtiön viestintäverkosta liittymän ylläpitoa koskevan sopimuksen päättyminen jälkeen.

Asiakkaan kohteen irti kytkeminen voidaan tehdä fyysisesti jakokaapissa ja/tai elektronisesti yhtiön hallintajärjestelmässä. Irti kytkemisen jälkeen asiakkaan pääsy yhtiön viestintäverkkoon päättyy. Asiakkaan tulee huomioida, että liittymän sulkeminen ei tarkoita samaa kuin liittymän ylläpitoa koskevan erillisen palvelusopimuksen irtisanominen.

14. Liittymätoimituksen viivästys

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

Viivästyksenä ei pidetä esimerkiksi sellaisia puutteita, jotka johtuvat asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan vastuulle kuuluvasta seikasta tai sellaisia puutteita liittymässä, jotka johtuvat asiakkaan omistaman päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta taikka ylivoimaisesta esteestä.

Liittymän toimituksen viivästytilanteessa asiakkaalla on yhtiön viivästyksen perusteella oikeus pidäytyä maksamasta liittymän hintaa. Asiakas ei kuitenkaan saa pidättää

rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

15. Liittymätoimituksen virhe ja virheen seuraamukset

Liittymässä on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovittua. Toimituksen virheenä ei pidetä sellaisia seikkoja, jotka ylittävät tavanomaisen toimituksen sisällön, toimitusta-van ja laadun.

Virheenä ei pidetä esimerkiksi sellaisia puutteita, jotka johtuvat asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan vastuulle kuuluvasta seikasta tai sellaisia puutteita liittymässä, jotka johtuvat päätelaitteen taikka sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

Virheenä ei myöskään pidetä rakentamisjälkiä, jotka syntyvät kaapelin toimittamisesta. Virheenä ei myöskään pidetä toimitustilanteessa syntyneitä vaurioita muulle sähkö-, vesi-, viemäri-, tele-, tai niihin verrattavaan infrastruktuuriin, jos niiden olomassaoloa tai sijaintietoja ei ole saatettu yhtiön tietoon, tai niistä on annettu virheellistä tietoa, tai kaapelinasennusreitillä ei ole tyhjennetty esteistä tai irtaimesta omaisuudesta (ks. Liittymätoimituksen edellytykset ja asiakkaan vastuut).

Yhtiö ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä yhtiön viestintäverkossa.

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia yhtiöltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Yhtiö 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.

Yhtiöllä 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.

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa virheilmoituksesta. Hinnanalennuksen enimmäismäärä rajoittuu kuitenkin enintään 50 % asiakkaan alkuperäisestä liittymähinnasta.

Asiakas tai kohteen omistaja vastaa aiheuttamastaan vahingosta liittymisjohdolle ja yhtiölle. 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.

16. Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen liittymän toimituksessa asiakkaan on ilmoitettava siitä yhtiölle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja asiakkaan asiantuntemus.

Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos yhtiö on menetellyt törkeän huolimattomasti,

kunnianvastaisesti tai arvottomasti, tai jos liittymä tai viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

17. Yhtiön vahingonkorvausvastuu

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii liittymätoimituksen virheen vuoksi (ks. Liittymätoimituksen virhe ja virheen seuraamukset).

Jos asiakkaalla on oikeus hinnanalennukseen, oikeus vahingonkorvaukseen on vain siltä osin kuin vahinko ylittää maksetun hinnanalennuksen määrän.

Yhtiö ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä tulosta, kolmannesta osapuolesta, kuten muista teleyrityksistä, palveluntuottajista tai ulkopuolisen aiheuttamista kaapelivaurioista johtuvista vahingoista, asiakkaan omalle vastuulle kuuluvista vahingoista eikä ylivoimaisesta esteestä johtuvista vahingoista. Vahinkojen osalta, asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneista vahingoista, ja niitä koskevista korjaustoimenpiteistä tulee sopia etukäteen yhtiön kanssa. Asiakkaan on kyettävä esittämään vahingoista ja niiden korjaamisesta tarvittavat selvitykset ja tositteet.

Yhtiön korvausvastuu rajoittuu kuitenkin aina ja kaikissa tilanteissa enintään asiakkaan maksamaa liittymähintaa vastaavaan summaan. Yhtiön virheinä ei pidetä kaapelin toimittamisesta tai asennuksesta syntyviä jälkiä.

Yhtiön virheinä ei myöskään pidetä vahinkoja, jotka ovat aiheutuneet toimittaessa asiakkaan antamien ohjeiden mukaisesti tai näissä ehdoissa ilmoitetuin rajoituksin (ks. mm. Liittymätoimituksen edellytykset ja asiakkaan vastuut).

18. Sopimuksen ja saatavien siirtäminen

Liittymä on kiinteistökohtainen, eikä sitä ei ole mahdollista siirtää alkuperäisestä kohteesta.

Mikäli asiakkaan asiakassuhteen aikana kohteessa tapahtuu omistajanvaihdos, asiakas tai kohteen aikaisempi omistaja on velvollinen kertomaan liittymästä ja sen sijainnista kohteen uudelle omistajalle.

Asiakkaan tulee huomioida, että kohteen omistajanvaihdos ei vaikuta yhtiön ja asiakkaan välisten liittymän yhteyspalvelu-, ylläpito- tai muiden palvelusopimusten voimassaoloon. Mikäli asiakas haluaa irtisanoa palvelusopimuksen tai -sopimukset, tulee hänen tehdä tämä erikseen palveluita koskevien sopimusehtojen mukaisesti. Yhtiöllä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy.

Sopimuksen siirtävä yhtiö tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista. Sopimukseen perustuvat yhtiön saatavat voidaan siirtää kolmannelle osapuolelle. Kun asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

19. Sopimuksen purkaminen

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus perua etämyynnissä tehty sopimus kuluitta 14 vrk kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta.

Jos asiakkaan kiinteistö sijaitsee alueella, johon on tehty rakentamispäätös ja päätös on informoitu asiakkaalle, Yhtiöllä on oikeus veloittaa sopimuksen purkukustannukset

asiakkaalta. Nämä kustannukset on esitetty tilausvahvistuksessa.

Jos asiakkaan kiinteistö sijaitsee alueella, johon ei ole tehty rakentamispäätöstä, Yhtiöllä on oikeus veloittaa sopimuksen purkukustannukset Asiakkaalta. Nämä kustannukset on esitetty tilausvahvistuksessa ja on tyyppillisesti alle 200 €.

Asiakkaalla on oikeus perua tehty sopimus kuluitta, jos Yhtiö ei ole tehnyt rakentamispäätöstä alueelle 12 kk kuluessa Asiakkaan tilauksesta.

Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus, jos liittymän todelliset toimituskustannukset muodostuvat huomattavasti keskimääräistä kustannusta suuremmiksi, ja kustannusten nousu johtuu ennakoimattomasta rakentamisen kustannusten noususta, tai viestintäverkon suunnitelmien tai alueellisen kattavuuden muuttumisesta.

Sopimuksen purkamiseen noudatetaan myös, mitä yhtiön palvelujen yleisissä sopimusehdoissa todetaan.

Yhtiöllä on myös oikeus perua ja keskeyttää liittymän toimitus, jos jokin näissä ehdoissa kerrotuista edellytyksistä ei toteudu, tai jos toimituksen estää jokin ylivoimainen este.

20. Ehtojen voimassaolo ja soveltaminen

Nämä erityisehdot ovat voimassa 1.3.2022 alkaen toistaiseksi. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Muu aineisto, kuten esimerkiksi markkinointiaineisto, ei ole osa sopimusta. Sopimusasiakirjoja noudatetaan seuraavassa järjestyksessä:

1. liittymäsopimus ja sen liitteet,
2. nämä liittymätoimitusten erityisehdot,

3. palvelujen yleiset sopimusehdot,
4. hinnasto ja
5. muut ehdot asiakkaille.

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

Fibernet Finland Oy

Tietoliikennepalveluiden yleiset sopimusehdot

1.2.2025

1 Sisällysluettelo

2 Yleistä.....	4	22 Sopimuksen voimassaolo,	15
3 Peruuttamisoikeus	4	irtisanominen ja purkaminen	15
4 Sopimuksen tekemättä jättäminen	4	23 Ehtojen voimassaolo ja muuttaminen	16
5 Ennakkomaksu, vakuus ja luottoraja.....	5	16
6 Maksut	5	24 Erimielisyydet	17
7 Toimitus.....	6	Taloyhtiöihin sovellettavat erityisehdot	17
7.1 Toimitusvaihe	6	1. Yleistä	17
7.2 Velvollisuudet ja edellytykset.....	6	2 Käyttöoikeus taloverkkoon	17
7.3 Tunnisteet ja niiden muuttaminen	7	3 Muut sopimusehdot ja niiden	18
8 Palvelun käyttö.....	7	soveltaminen	18
8.1 Asiakkaan vastuut.....	7	4 Asiakkaan liittymismaksut ja maksuehdot	18
8.2 Oikeudeton käyttö.....	8	18	18
8.3 Verkon tietoturva	9	5 Liittymisjohdon rakentaminen.....	18
9 Palvelun toimituksen viivästys ja oikeus	9	6 Taloverkon kunnossapito.....	19
pidätyä maksusta.....	9	7 Taloverkon kytkentä.....	19
10 Vakiokorvaus palvelun toimituksen	9	8 Taloverkkojen käyttö.....	19
viivästyessä	9	8.1 Omistussuhde	20
11 Palvelun ominaisuudet.....	9	8.2 Kunnossapito ja huolto	20
11.1 Palvelun laatu.....	9	9 Vastuunrajoitukset.....	20
11.2 Virhe palvelun toimittamisessa	10	10 Sopimuksen voimassaolo ja muut	20
11.3 Palvelun toimivuuteen vaikuttavia ..11	11	ehdot	20
seikkoja.....	11	Yrityksille sovellettavat erityisehdot.....	21
12 Virheen oikaisu	11	1 Yleistä	21
13 Vikailmoitukset	11	2 Sopimuskausi	21
14 Hinnan alennus ja vakiohyvitys.....	12	3 Sopimuksen irtisanominen.....	21
15 Yhtiön vahingonkorvausvastuu	12	4 Toimitusaika.....	21
16 Virhettä ja viivästystä koskeva	13	5 Toimitus	21
ilmoitusvelvollisuus.....	13	6 Ylläpito.....	22
17 Palvelun käytön keskeyttäminen.....	13	7 Käyttöönnoton edellytykset ja palvelun	22
18 Asiakas-, välitys- ja sijaintitiedot	13	käyttö.....	22
19 Ylivoimainen este	14	8 Palvelun käyttö	23
20 Immateriaalioikeudet.....	14	9 Verkkotunnukset.....	23
21 Sopimuksen siirtäminen	15	10 Palvelutasot	23
		11 Oikeus hinnan muutokseen	23
		12 Sopimusehtojen soveltaminen	24

Palvelun käyttäjälle

Näissä ehdossa on huomioitu Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom Ry:n, Kuluttaja-asiamiehen sekä Viestintäviraston kanssa neuvotteleman suosituksen teleyritysten tarjoamien palveluiden yleiseksi sopimusehdoiksi kuluttajalle.

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Fibernet Finland Oy:n (yhtiö) ja palveluntarjoajien toimittamiin asiakirjoihin kuten sopimusehtoihin (asiakaskohtainen pääsopimus ja sen liitteet kuten esimerkiksi palvelu- ja tuotekuvaukset sekä nämä ehdot), hinnastoon, mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin.

Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla yhtiöltä, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa yhtiöltä ja palveluntarjoajalta.

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

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

Asiakkaan vastuu käytöstä ja maksuista

Asiakkaana vastaat liittymäsi ja palvelun käytöstä sekä maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Liittymää tai palvelua voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata niiden käytössä ja säilytyksessä korostettua huolellisuutta.

Tietoturva

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

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisikaan virhettä.

Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkon huollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista.

Muutokset

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

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä yhtiön ja palveluntarjoajan asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät muun muassa Sopimuksesta tai laskusta.

Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

Yhtiö voi luovuttaa sinulle sopimusasiakirjojen lisäksi muuta aineistoa. Käyttöoikeuden päättyessä sinun on yhtiön 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.

Määritelmät ja soveltamisala

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Sopimuksella asiakkaan ja teleyrityksen tekemää sopimusta palvelusta.

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

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

Palvelulla viestintäpalvelua tai muuta palvelua.

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

Muulla palvelulla sellaista teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka ei ole viestintäpalvelu.

Muita kuin viestintäpalveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

Liittymisjohdolla kaapelia, joka on rakennettu yhtä käyttöpaikkaa, kiinteistöä tai kiinteistöryhmää varten, jolla liittyjä liitetään tietoliikenneverkkoon.

Taloverkolla kiinteistön yleiskaapelointiverkkoa, kuten antenni- ja yleisverkkoa.

Huoneistokaapeloinnilla kiinteistön huoneistoihin saakka ylettyvää valokuituverkkoa.

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

2 Yleistä

Näitä ehtoja sovelletaan yleisinä sopimusehtoina Fibernet Finland Oy:n (yhtiö) palveluiden toimituksiin kuluttaja- tai yritysasiakkaille (asiakas). Näiden ehtojen lisäksi, palveluihin sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja liittymätoimitusta koskevia erityisehtoja.

Yhtiön palveluilla tarkoitetaan yhtiön valikoimassa kulloinkin olevia viestintäpalveluita, kuten tietoliikenne- tai internetliittymiä, ja näihin liittyviä lisäpalveluita. Näitä ehtoja sovelletaan soveltuvin osin myös laitteisiin. Huomioitavaa on, että vain yhteyspalvelu on varsinainen viestintäpalvelu, lisäpalvelut ovat muita palveluja. Muita palveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelunsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

Yhtiön ja asiakkaan välinen sopimus syntyy asiakkaan tilauksesta, yhtiön lähettämällä tilausvahvistuksella, joka voidaan lähettää esimerkiksi sähköpostitse, postitse tai tekstiviestinä, tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta.

Viestintäpalvelua koskeva sopimus tehdään kirjallisesti. Viestintäpalvelua tai muuta palvelua koskeva sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai palvelun tilausta koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin sopimus tulee voimaan. Muuta palvelua koskeva sopimus syntyy, kun yhtiö on hyväksynyt asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun tai ilmoittamalla hyväksyneensä asiakkaan tilauksen.

Yhtiö voi kieltäytyä sopimuksen tekemisestä, jos asiakas on velkaa yhtiölle tai muulle teleyritykselle tai on tahallaan aiheuttanut häiriötä yleiselle televerkolle tai muille televerkon käyttäjille, tai muusta painavasta syystä.

Se mitä näissä ehdoissa on todettu asiakkaiden osalta, noudetaan myös asiakkaan sallimiin palvelujen käyttäjiin, vaikka nämä eivät olisikaan palvelusopimuksen osapuolia. Tällöin asiakkaan on huolehdittava siitä, että käyttäjät ovat tietoisia yhtiön palvelujen ehdoista, ja että palvelujen käyttö tapahtuu ehtojen mukaisesti. Käyttöoikeuden salliminen kolmannelle ei poista asiakkaan vastuuta palvelun käytöstä.

3 Peruuttamisoikeus

Koti- ja etämyynnissä asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa yhtiön vahvistusilmoituksen vastaanottamisesta tai ilmoittamalla siitä yhtiön asiakaspalveluun kirjallisesti tai sähköisesti. Peruuttamisilmoitus katsotaan vastaanotetuksi seitsemäntenä (7.) päivänä peruuttamisilmoituksen lähettämisestä, jos se on lähetetty postitse ja heti, jos se on lähetetty sähköpostin välityksellä, ellei muuta näytetä.

Mikäli Asiakas irtisanoo tilauksen 14 päivän mittaisen peruuttamisajan jälkeen, on Yhtiöllä oikeus laskuttaa tilausvahvistuksessa ilmoitettu peruuttamismaksu.

4 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Yhtiöllä on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

5 Ennakkomaksu, vakuus ja luottoraja

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

Yhtiöllä on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa asiakkaalla on erääntyneitä maksuja yhtiölle tai palveluntarjoajalle, tai jossa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Yhtiö voi vaatia kohtuullista vakuutta myös sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi.

Yhtiöllä on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi oikeus asettaa asiakkaalle luottoraja.

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

Yhtiö ei maksa suoritetusta ennako- tai vakuusmaksusta korkoa. Yhtiöllä on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan kymmenen

(10) arkipäivän kuluessa sopimuksen päättymisestä edellyttäen, että asiakas on maksanut kaikki sopimukseen perustuvat maksut sekä ilmoittanut tilunumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista.

Jos asiakas ei sopimuksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta kymmenen (10) arkipäivän kuluessa edellä mainittujen edellytysten täyttymisestä.

6 Maksut

Tuotteista peritään sovitut tai kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaiset maksut. Laskutusjakson pituus toistuvilla maksuilla on yksi kuukausi. Kuukausimaksut laskutetaan laskutusjaksoittain puolessa välissä laskutuskautta siten, että eräpäivä on vasta käytön jälkeen, ja muut maksut jälkikäteen. Maksuvelvollisuus alkaa, kun yhtiö on toimittanut palvelun asiakkaan käyttöön.

Lasku lähetetään asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen tai veloitetaan automaattisesti asiakkaan luotto- tai pankkikortilta. Asiakas vastaa yhtiön saatavista riippumatta siitä, mihin osoitteeseen lasku lähetetään.

Säännöllisesti toistuvilla maksuilla on yhtiön päättämät eräpäivät. Maksun viivästyessä asiakkaalle lähetetään eräpäivän jälkeen maksukehoitus. Asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaista viivästyskorkoa ja kaikki perinnästä aiheutuneet kustannukset. Yhtiö voi asiakkaan pyynnöstä myöntää lisää maksuaikaa. Huomautukset laskusta on tehtävä laskun eräpäivään mennessä. Laskua koskevissa erimielisyystapauksissa riidaton osa on maksettava laskun eräpäivään mennessä.

Yhtiö päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Yhtiöllä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syytä tai yhtiön velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä voidaan periä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen erillinen maksu

Käytön määrästä riippumaton maksu (myös palvelun kuukausimaksu) veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

7 Toimitus

7.1 Toimitusvaihe

Yhtiö toimittaa palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin osapuolet ovat palvelukohtaisessa sopimuksessa tai muutoin sopineet. Yhtiö voi käyttää alihankkijoita.

Palvelu toimitetaan viimeistään sovittuna toimituspäivänä tai sovitun toimitusajan loppuun mennessä. Ellei toimitusaikaa ole sovittu, palvelu toimitetaan kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä tai liittymän toimitusajankohdasta. Liittymän toimitus tapahtuu viimeistään 24 kk kuluessa rakentamispäätöksestä.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun yhtiö on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet. Laitteiston, sisäverkkojohdon tai ohjelmiston toimitus ei sisälly tietoliikennepalvelun toimitukseen, ellei niin ole erikseen sovittu joko sopimuksella tai kampanjaehdoilla.

Ohjelmiston toimitukseen ei sisälly omistusoikeuden luovutusta, ohjelmistojen muutoksia eikä päivityksiä, ellei niin ole erikseen sovittu.

Asiakkaan tilaamat laitteet toimitetaan asiakkaalle yhtiön asiakaspalvelupisteessä tai käyttöönottoasennuksen yhteydessä. Jos laitteet lähetetään asiakkaalle, kuljetuskustannukset veloitetaan erikseen. Jos laitetoimitukseen sisältyy asennus, toimituspaikka on asiakkaan nimeämä toimitusosoite.

7.2 Velvollisuudet ja edellytykset

Yhtiöllä on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta sekä niihin liittyvistä töistä.

Toimituksen edellytyksenä on, että ylivoimaisesta tai kolmannesta osapuolesta johtuvaa syytä ei ole esteenä, ja asiakas huolehtii:

- tarvittavan sähkövirran luovuttamisesta kohteessa mahdollisesti tarvittaville viestintäverkon aktiivilaitteille veloituksetta,
- riittävän sähkö- ja sisäverkon saatavuudesta kohteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen,
- asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisuudesta,

- siitä, että käytettävissä on kulloinkin voimassa olevien määräysten mukainen sisäverkko, joka on dokumentoitu lainsäädännön ja viranomaisten määräysten edellyttämällä tavalla,
- toimitusta varten yhtiöllä on esteetön pääsy tarvittaviin tiloihin,
- asiakkaalla on tarpeelliset oikeudet tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettäviksi haluamiensa ohjelmistojen käyttöön; sovittuun palveluun mahdollisesti sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin toimittaja
- sovittu ennakkomaksu tai vakuus on annettu yhtiölle määräajassa,
- asiakas antaa palvelun toteuttamiseksi tarvittavat tiedot ja huolehtii siitä, että ne ovat aina oikeat ja riittävät,
- asiakas vastaa liittymän toimittamisen aiheuttamista lisäkustannuksista, joita saattaa syntyä esimerkiksi etäisen sijainnin, vaikean maaston, edessä olevien rakennusten tai muiden vastaavien syiden takia.

Jos toteutuksessa ilmenee, että liittymän toimittamisesta aiheutuu edellä mainittuja erityisiä kustannuksia, yhtiö tekee palvelusta uuden tarjouksen. Jos asiakas ei hyväksy uutta tarjousta, sopimus purkautuu ja yhtiö palauttaa asiakkaan kyseisestä palvelusta mahdollisesti suorittamat maksut.

Tarpeelliset suulliset tai kirjalliset peruskäyttöohjeet annetaan toimituksen yhteydessä. Asiakkaan on viipymättä tarkistettava, että toimitettu laite, palvelu ja/tai tietoliikenneyhteys toimii. Reklamointi on tehtävä 14 vuorokauden kuluessa toimituksesta. Toimitus korjataan vain silloin, jos

toimituksesta on reklamoitu. Puhelinnumerot, IP-osoitteet, käyttäjätunnukset ja salasanat sekä muut tunnisteet palvelun käyttämiseksi luovutetaan asiakkaalle vain sovittua käyttöä varten. Asiakkaan on säilytettävä saamiaan tunnisteita huolellisesti. Sopimuksen päätyttyä asiakkaalla ei ole niihin oikeutta, ellei erikseen ole muuta sovittu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva palvelun käyttöä varten toimitettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

7.3 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Yhtiöllä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Yhtiöllä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Yhtiö ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä. Yhtiöllä 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.

8 Palvelun käyttö

8.1 Asiakkaan vastuut

Asiakkaalla on oikeus käyttää yhtiön palveluita sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai

elinkeinotoimintansa osana, ellei tästä ole erikseen sovittu sopimuksessa. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman yhtiön suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää.

Asiakas vastaa liittymän, muun palvelun ja tuotteen käytöstä ja käytön valvonnasta sekä sopimusehtojen noudattamisesta. Asiakas ei saa asentaa, korjata, huoltaa tai muuttaa liittymää ilman yhtiön suostumusta. Asiakas vastaa, että liittymässä käytetään vain hyväksytyjä ja kunnossa olevia laitteita. Asiakas vastaa käyttötavasta ja laitteista tietoliikenneverkolle ja kolmansille osapuolille sekä yhtiölle aiheutuneista välittömistä vahingoista.

Asiakas ei saa käyttää palvelua laittoman sisällön hyödyntämiseen tai jakeluun. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tai hänen sallimansa käyttäjä tahallisesti tai yhtiön tai palveluntarjoajan huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa yhtiölle, palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa yhtiöllä ja palveluntarjoajalla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta.

Asiakas liittää tietojärjestelmänsä tai sen osan yhtiön liittymään omalla vastuullaan ja käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa, tietojärjestelmän, lähiverkon tai muun vastaavan tietoteknisen laitteen tai järjestelmän suojauksista ja suojausten tasoista sekä kaikista liittymän turvamekanismeista ja tietoturvasta. Asiakas vastaa riittämättömän suojausten seurauksista sekä palveluverkkoon tietoisesti tai tuottamuksellisesti tuomiensa atk-virusten ynnä muiden vastaavien seikkojen yhtiölle, palveluntarjoajalle, muille käyttäjille tai

kolmansille osapuolille aiheuttamista vahingoista.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan tilauksen yhteydessä yhtiölle oikeat tiedot ja pitämään ne ajan tasalla muutosten sattuessa.

Asiakkaan on säilytettävä huolellisesti telepäätelaitteita ja palvelun käyttöön liittyviä tunnuksia.

Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava yhtiölle, jos hänen palvelunsa käyttöä varten saamansa tunnisteet joutuvat ulkopuolisille. Asiakas vastaa tunnisteidensa avulla tapahtuneesta käytöstä sekä tunnisteidensa vaihdosta aiheutuvista vahingoista ja kustannuksista.

Asiakkaan yhtiöltä vuokraamia tai palvelumaksuun kuuluvia laitteita ja muita hänen hallinnassaan olevia yhtiön omistamia laitteita on säilytettävä huolellisesti. Sopimuksen päättyessä ne on palautettava yhtiölle normaali kulumisen huomioon ottaen sellaisina, kuin ne olivat luovutettaessa.

Asiakkaan velvollisuus on palauttaa yhtiöltä vuokraamansa tai palvelumaksuun kuuluvat laitteet kahden (2) viikon kuluessa liittämösopimuksen voimassaolon päättymisestä. Mikäli asiakas ei palauta laitteita edellä mainitun mukaisesti tai mikäli asiakas pyytää toimittajaa noutamaan laitteet, toimittajalla on oikeus veloittaa laitteiden noudosta aiheutuvat kustannukset.

8.2 Oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan palvelua tai sen avulla muuta palvelua ilman asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa palvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun yhtiö tai palveluntarjoaja on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä.

Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse yhtiön tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta yhtiön tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Yhtiöllä on velvollisuus sulkea palvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

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

Jos päätelaitetta on käytetty maksupalvelulain mukaiseen maksutapahtumaan, asiakkaan vastuuseen oikeudettomasta käytöstä sovelletaan mitä maksupalvelulaissa säädetään.

8.3 Verkon tietoturva

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

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

9 Palvelun toimituksen viivästys ja oikeus pidättyä maksusta

Palvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu asiakkaasta eikä käyttäjistä tai asiakkaan tai käyttäjän puolella olevasta seikasta.

Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä.

10 Vakiokorvaus palvelun toimituksen viivästyessä

Asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen silloin, kun toimitus on kohdan 9 mukaisesti viivästynyt. Vakiokorvauksen määrä on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa.

Oikeutta vakiokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos yhtiö 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.

11 Palvelun ominaisuudet

11.1 Palvelun laatu

Yhtiö määrittelee tarjoamansa palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa. Yhtiöllä on oikeus tuottaa palvelu parhaakseen katsomallaan tavalla sekä käyttää palvelun toteuttamisessa alihankkijoita.

Yhtiö ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta

käyttää aineistoa, ellei se ole yhtiön tarjoamaa. Yhtiö tarjoaa useita eri nopeuden omaavia internetyhteyspalveluita. Yksittäisen internetyhteyspalvelun nopeustiedot ilmoitetaan sopimuksessa.

Yhtiö tarjoaa useita eri nopeuden omaavia internetyhteyspalveluita. Yksittäisen internetyhteyspalvelun nopeustiedot ilmoitetaan Pääsopimuksessa. Alla olevassa taulukossa ilmoitetaan Liittymän maksimi-, minimi- ja normaalinopeus. Liittymän markkinoinnissa käytetty nopeus on korkeintaan Liittymän maksiminopeus.

Taulukko 1 Valokuitu-yhteyden nopeustiedot

Liittymän nimellisoikeus (Mbit/s)	Saapuvan liikenteen vaihteluväli (Mbit/s)	Saapuvan liikenteen normaalinopeus (Mbit/s)*	Lähtevän liikenteen vaihteluväli (Mbit/s)	Lähtevän liikenteen normaalinopeus (Mbit/s)*
100/100	70-100	90	70-100	90
250/250	175-250	225	175-250	225
500/500	350-500	450	350-500	450
1000/1000	700-1000	900	700-1000	900
2000/2000	1400-2000	1800	1400-2000	1800
10000/10000	7000-10000	9000	7000-10000	9000

Taulukko 2 Taloyhtiölaajakaistan MoCa-tekniikan nopeustiedot

Liittymän nimellisoikeus (Mbit/s)	Saapuvan liikenteen vaihteluväli (Mbit/s)	Saapuvan liikenteen normaalinopeus (Mbit/s)	Lähtevän liikenteen vaihteluväli (Mbit/s)	Lähtevän liikenteen normaalinopeus (Mbit/s)
50/50	35-50	45	35-50	45
100/100	70-100	90	70-100	90
200/200	140-200	180	140-200	180
500/500	350-500	450	350-500	450
1000/1000	700-1000	900	700-1000	900

Taulukko 3 Taloyhtiölaajakaistan Ethernet-tekniikan nopeustiedot

Liittymän nimellisoikeus (Mbit/s)	Saapuvan liikenteen vaihteluväli (Mbit/s)	Saapuvan liikenteen normaalinopeus (Mbit/s)*	Lähtevän liikenteen vaihteluväli (Mbit/s)	Lähtevän liikenteen normaalinopeus (Mbit/s)*
50/50	35-50	45	35-50	45
100/100	70-100	90	70-100	90
250/250	175-250	225	175-250	225
500/500	350-500	450	350-500	450
1000/1000	700-1000	900	700-1000	900

*Toteutuu 90%:sti jokaisen neljän tunnin aikana

Liittymän nopeus ja palvelutaso voivat vaihdella Yhtiöstä riippumattomista syistä. Näitä syitä ovat mm. kiinteistön sisäverkon kunto, langattoman (WLAN) tukiaseman kapasiteetti, virus- ja palomuuripalvelut,

tietokoneen kapasiteetti ja muiden käytössä olevien ohjelmien kuormitus.

11.2 Virhe palvelun toimittamisessa

Palvelun toimituksessa on virhe, jos palvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. Palvelun toimitus on virheellinen, jos:

1. Palvelu ei laadultaan vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia;
2. Palvelun toimitus on muusta kuin edellä mainitusta syystä yhtäjaksoisesti tai toistuvasti keskeytynyt eikä keskeytystä voida pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä; taikka
3. Palvelu ei vastaa markkinoinnissa annettuja tietoja tai poikkeaa muutoin siitä, mitä asiakkaalla yleensä on vastaavan palvelun yhteydessä aihetta olettaa.

Palvelun virheenä ei pidetä sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset), tai jos keskeytys on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön taikka tietoturvan vuoksi.

Virheenä ei myöskään pidetä sellaisia puutteita, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta, eikä sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

11.3 Palvelun toimivuuteen

vaikuttavia seikkoja

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä näiden palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava palvelu yleensäkin.

Palveluiden toiminnallisuudessa voi tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, sisäverkon kunto sekä huoltotyöt.

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.

Yhtiö ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä yhtiön verkossa.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa palvelun teknistä toteutusta, mikäli oman toiminnan tekninen kehitys sitä edellyttää, kuitenkin niin, että asiakkaan palvelun taso ei kokonaisuudessaan alene.

Yhtiöllä on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien viestintäpalveluiden ja muiden palveluiden laatuun. Lisäksi yhtiöllä on oikeus hallinnoida liikennettä verkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea palvelu ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

12 Virheen oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia yhtiöltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Yhtiö 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. Yhtiöllä on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan, jos yhtiö asiakkaan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja kyse on riidattomasta virheestä. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olen-naista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

13 Vikailmoitukset

Yhtiö vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Vikailmoituksia otetaan vastaan vikailmoitus- tai asiakaspalvelunumerossa normaalina työaikana.

Yhtiö aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen (3) arkipäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kulumisen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla olevan kolmannesta osapuolesta johtuva syy tai muusta kuin operaattorista johtuva syy. Yhtiö huolehtii vikatapausten korjaamisesta arkisin työajan puitteissa. Viat korjataan toiminnan kannalta yhtiön parhaaksi katsomalla tavalla.

14 Hinnan alennus ja vakiohyvitys

Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

Asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen, jos kohdassa 9 tarkoitettu virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin kuukaudessa enintään asiakkaan palvelun kuukausimaksua vastaava summa ja yhteensä enintään 160 euroa.

Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen takia.

Oikeutta vakiohyvitykseen ei kuitenkaan ole, jos yhtiö osoittaa keskeytyksen 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.

15 Yhtiön vahingonkorvausvastuu

Yhtiö vastaa parhaan kykynsä mukaan tietoliikenneverkkonsa, tietoliikennepalvelunsa, liittymiensä ja vuokralaitteiden toiminnasta.

Yhtiö ei vastaa maksuttoman palvelun käytettävyydestä tai siinä olevista virheistä.

Jos yhtiöltä vuokrattu laite asiakkaan vastuulla olevasta syystä riippumatta vikaantuu sopimusaikana, yhtiö vaihtaa sen vastaavaan laitteeseen tai mahdollisuuksien mukaan korjaa sen normaali kuluminen huomioon

ottaen ennalleen. Yhtiöllä on oikeus, milloin tahansa tarkastaa, huoltaa ja vaihtaa laitteet. Poistetut laitteet ja sen osat kuuluvat yhtiölle.

Myydyt laitteet korjataan laitteen valmistajan antamien takuehtojen mukaisesti. Takuuajan jälkeen viat korjataan, jos vika johtuu yhtiön huolimattomuudesta, eikä asiakas ole voinut havaita virhettä aikaisemmin. Laitteet on tarkistettava ja vioista on reklamoitava viipymättä laitteen toimituksen jälkeen. Jos vika johtuu puutteellisesta huollosta, ohjeiden vastaisesta käytöstä tai muusta asiakkaan vastuulla olevasta syystä, yhtiöllä ei ole korjausvelvollisuutta.

Yhtiö ei vastaa internetistä tai jostain muusta tietoliikenneverkosta tulevasta asiakkaan tietojärjestelmään kohdistuvasta häirinnästä, luvattomasta käytöstä, luvattoman käytön yrityksistä tai muusta vastaavasta seikasta. Yhtiö ei vastaa asiakkaan omien tai kolmannelta osapuolelta hankittujen laitteiden ja/tai ohjelmien toiminnasta.

Yhtiön lisensoimien, verkon palvelujen käyttöä varten asiakkaalle luovutettujen ohjelmien käyttöoikeus rajoittuu sopimuksen mukaiseen käyttötarkoitukseen ja voimassaoloaikaan. Yhtiöllä on oikeus tehdä tai teettää tietoverkossaan asennus-, huolto- ja muutostöitä. Yhtiö ei ole vastuussa, jos kyseisten töiden vuoksi asiakkaan palvelun käytön edellyttämiä välineitä tai tietojärjestelmää tarvitsee säätää, muulla tavalla mukauttaa, tai ne eivät enää riitä palvelun toteuttamiseen taikka käyttämiseen, tai asiakkaan palvelun käytön edellyttämissä välineissä tai tietojärjestelmässä ilmenee muita seurauksia.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka hän kärsii toimituksen viivästyksen taikka keskeytyksen tai muun palvelussa olevan virheen vuoksi. Jos asiakkaalla on oikeus hinnanalennukseen, vakiokorvaukseen tai vakiohyvitykseen, oikeus vahingonkorvaukseen on vain siltä osin kuin

vahinko ylittää maksetun hinnanalennuksen, vakiokorvauksen tai –hyvityksen määrän.

Yhtiö ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä tulosta, kolmannesta osapuolesta, kuten muista teleyrityksistä, palveluntuottajista tai ulkopuolisen aiheuttamista kaapelivaurioista johtuvista vahingoista, asiakkaan omalle vastuulle kuuluvista vahingoista eikä ylivoimaisesta esteestä johtuvista vahingoista.

Yhtiön korvausvastuu rajoittuu aina ja kaikissa tilanteissa enintään kolmen (3) kuukauden palvelun kiinteitä kuukausimaksuja vastaavaan summaan. Mikäli vain palvelun tai liittymän osa on virheellinen, korvausvastuu rajoittuu kyseisen liittymän osan kolmen (3) kuukauden maksuja vastaavaan määrään.

16 Virhettä ja viivästystä koskeva ilmoitusvelvollisuus

Asiakas ei saa vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä yhtiölle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun palvelu on toimitettu. Asiakas ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä yhtiölle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

17 Palvelun käytön keskeyttäminen

Yhtiöllä on oikeus keskeyttää palvelun käyttäminen kokonaan tai osittain seuraavista syistä:

- tietoliikenneverkon rakentamista ja korjausta varten (yhtiö ilmoittaa keskeytyksestä ennalta tilanteen ja mahdollisuuksien niin salliessa),
- palvelun käytöstä aiheutuu haittaa tai häiriötä yhtiön laitteille, palveluille, järjestelmille tai tietoliikenneverkolle,

- palvelun käyttö haittaa tai häiritsee muita verkon käyttäjiä tai kolmansia osapuolia,
- asiakas on jättänyt maksamatta erääntyneen laskun, ja viivästys on jatkunut yli kuukauden,
- sovittua vakuutta tai ennakkomaksua ei ole annettu,
- keskeyttäminen on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman televiestinnän mahdollistamiseksi,
- on perusteltua syytä otaksua palvelua käytettävän kolmannen oikeutta loukaten, taikka lain tai hyvän tavan vastaisesti,
- asiakas on muutoin laiminlyönyt sopimusehtojen noudattamisen eikä kehotuksesta huolimatta korjaa menettelyään viipymättä.

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

Yhtiö ei vastaa toimenpiteistä aiheutuneesta haitasta eikä keskeytyksestä makseta korvauksia. Yhtiöllä on myös oikeus periä hinnaston mukainen maksu keskeytetyn palvelun uudelleen kytkemisestä.

18 Asiakas-, välitys- ja sijaintitiedot

Yhtiö voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, liittymien ja palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassa olevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla ja siten kuten lainsäädännössä säädetään. Tietoja

voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät Yhtiön verkkosivuilta.

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

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

Välitys- ja muihin tietoihin liittyen asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että yhtiön toimintaa ja mahdollisuuksia kyseisten tietojen luovuttamiseen ja raportointiin asiakkaalle säännellään laissa. Asiakkaan suhteen tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että asiakas sitoutuu käsittelemään yhtiöltä saamiaan raportteja tai muita tietoja palveluiden käytöstä vain siinä laajuudessa ja sellaiseen käyttötarkoitukseen, joka on lain nojalla.

Jos asiakas luovuttaa henkilötietoja yhtiölle, asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot yhtiölle sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

Yhtiöllä on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Yhtiö käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn,

laaduntarkkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla yhtiön asiakaspalvelusta.

Laskutusta varten tunnistetietoja 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.

Yhtiö lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Muihin asioihin liittyvät ilmoitukset voidaan lähettää edellä mainittujen tapojen lisäksi myös asiakkaan matkapuhelinumeroon, muuhun sähköiseen viestintäkanavaan tai -välineeseen, taikka asiakkaan yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille.

19 Ylivoimainen este

Jos sopimusehtojen noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este, vapautuu yhtiö tai asiakas sopimusehdon noudattamisesta esteen keston ajaksi.

Ylivoimaisena esteenä pidetään sotaa, pakkoottoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, tuonti- ja vientikieltoa, työselkkausta, luonnonilmiötä, ukonilmaa, myrskyä, tulta, tulvaa ja vesivahinkoa, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli- tms. vahinkoa, sähköverkosta tulevaa ylijännitettä, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, tai muuta syytä, jota osapuoli ei ole sopimusta tehdessään voinut ottaa huomioon eikä voi estää tai voittaa sen vaikutusta.

20 Immateriaalioikeudet

Yhtiön palveluihin ja tuotteisiin liittyvät tietotaidolliset immateriaalioikeudet, kuten malli-, tavaramerkki-, tekijän- ja

patenttioikeudet samoin kuin niihin verrattava omaisuus ja ominaisuus, vaikka oikeutta ei olisi rekisteröitykään, kuuluvat yhtiölle.

Asiakas saa käyttää palveluja vain sovittuun tarkoitukseen eikä niitä saa kopioida tai liittää muuhun tuotteeseen ilman yhtiön suostumusta.

21 Sopimuksen siirtäminen

Asiakas ei saa siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman yhtiön kirjallista suostumusta. Yhtiöllä on oikeus siirtää sopimus kolmannelle osapuolelle ilmoittamalla siirrosta asiakkaalle kirjallisesti.

Muuttaessa asiakas on velvollinen siirtämään sopimuksensa uuteen osoitteeseen, mikäli uudessa osoitteessa on saatavuutta kyseiselle palvelulle. Mikäli asiakas saatavuudesta huolimatta ei halua siirtää määräaikaista sopimustaan, niin asiakas on velvollinen maksamaan sopimuskaudesta jäljellä olevan loppusumman.

22 Sopimuksen voimassaolo, irtisanominen ja purkaminen

Sopimus syntyy sopimuksen allekirjoittamisella, tilausvahvistuksella tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta sen mukaan, mikä edellä mainituista tapahtuu ensimmäisenä.

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei osapuolten kesken ole kirjallisesti sovittu sopimuksen määräaikaisuudesta.

Määräaikainen sopimus on voimassa sovittuun määräajan, ja jatkuu sen jälkeen toistaiseksi voimassaolevana, jos muuta ei määräajan päättyessä sovita.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on

joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Tämä irtisanomismahdollisuus on voimassa myös muuttotilanteessa, jossa asiakkaalle ei voida palveluita toimittaa uuteen osoitteeseen.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti tai suullisesti ja se päättyy kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, ellei sopimuksessa ole toisin mainittu. Yhtiöllä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa viestintäpalvelusopimus heti päättyväksi, jos yhtiö ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja asiakkaan vahingoksi. Jos sopimusehtojen muutos johtuu lainsäädännön tai viranomaismääräysten muutoksista, asiakkaalla ei ole oikeutta irtisanoa määräaikaista sopimusta.

Asiakas on velvollinen maksamaan kaikki maksut sopimuksen voimassaolon päättymiseen saakka.

Osapuolilla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti, jos toinen osapuoli olennaisesti rikkoo sopimusehtoja. Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, jos:

- asiakas on jättänyt maksamatta eräänntyneen laskun, ja viivästys on jatkunut yli kuukauden;
- asiakas on haettu konkurssiin, asetettu selvitystilaan tai todettu ulosmittauksessa varattomaksi;
- asiakas on tuomittu viestintäpalvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä,
- asiakkaan on havaittu häiritsevän muuta tietoliikennettä tai muita käyttäjiä;

- asiakas käyttää tai sallii käytettävän liittymää laittomaan tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
- asiakas välittää kolmannen osapuolen liikennettä; tai
- asiakkaan liittymä suljetaan sopimusehtojen perusteella.

Osapuolet voivat purkaa muuta kuin viestintäpalvelua koskevan sopimuksen, jos sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa toimituksen edellytyksen puutteen vuoksi.

Yhtiön tulee tehdä sopimuksen purkaminen tai irtisanominen kirjallisesti. Asiakas voi purkaa tai irtisanoa sopimuksen suullisesti tai kirjallisesti.

23 Ehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Nämä ehdot ovat voimassa toistaiseksi 1.2.2025 lukien uusissa yhtiön ja asiakkaan välisissä sopimuksissa.

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

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- yhtiön palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta,
- 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 muuttumisesta, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

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

Yhtiöllä on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos. Muutoin määräaikaisen palvelusopimuksen ehtoja ei saa muuttaa kesken sopimuskauden asiakkaan vahingoksi. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa viestintäpalvelusopimus, jos yhtiö ilmoittaa muuttavansa sopimusehtoja asiakkaan vahingoksi, jos muutos ei johdu lainsäädännön tai viranomaisvaatimusten muuttumisesta.

Yhtiöllä on lisäksi oikeus tehdä sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun.

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

Yhtiöllä on oikeus lopettaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota yhtiö ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimusketkokehityksellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi yhtiölle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

24 Erimielisyydet

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti asiakkaan ja yhtiön edustajan välisillä neuvotteluilla. Mikäli neuvottelut eivät johda molempia osapuolia tyydyttävään tulokseen, ratkaistaan erimielisyydet Itä-Uudenmaan käräjäoikeudessa Vantaalla.

Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Muu aineisto, kuten esimerkiksi markkinointiaineisto, ei ole osa sopimusta. Sopimusasiakirjoja noudatetaan seuraavassa järjestyksessä:

1. pääsopimus ja sen liitteet,
2. palvelun kirjalliset erityisehdot,

3. nämä yleiset sopimusehdot,
4. hinnasto ja
5. muut ehdot asiakkaille.

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

Taloyhtiöihin sovellettavat erityisehdot

1. Yleistä

Näillä ehdoilla liitetään sopimuksen kohteena olevan kiinteistön (jäljempänä Asiakas) yleiskaapeloinnin (antenni- ja tiedonsiirron sisäverkon) muodostama taloverkko Fibernet Finland Oy:n (jäljempänä Yhtiö) valokuituverkkoon. Asiakas ja Yhtiö tekevät liittämisestä kirjallisen liittymissopimuksen.

Yhtiön ja asiakkaan välinen sopimus ("sopimus") koostuu näiden erityisehtojen lisäksi yhtiön Yleisistä ehdoista ja kulloinkin voimassa olevasta hinnastosta. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla yhtiön kotisivuilla (www.fibernet.fi). Yhtiöllä on oikeus harjoittaa Asiakkaan omistamassa taloverkossa toimialaansa kuuluvaa joukko- ja kohdeviestintää sekä muuta palvelua tarvitsemassaan laajuudessa muun toiminnan sitä häiritsemättä. Antenniverkossa tämä koskee koko taajuusaluetta 0-760MHz.

Yhtiöllä on oikeus antaa vastaavat toimintaoikeudet kolmannelle osapuolelle.

2 Käyttöoikeus taloverkkoon

Asiakkaan tehdessä Yhtiön kanssa sopimuksen palvelujen toimittamisesta Asiakkaan kiinteistöön, yhtiöllä on oikeus hyödyntää kohteen taloverkkoa palvelujensa jakeluun muun toiminnan tai muiden palvelujakelijoiden sitä häiritsemättä.

TV-palvelujen jakeluun hyödynnetään taloverkon antennikaapelointia (koaksiaalikaapelointi).

Laajakaistapalvelujen jakeluun hyödynnetään joko taloverkon valokuitukaapelointia, ethernet-kaapelointia tai antennikaapelointia.

Yhtiöllä on oikeus valita käyttämänsä sisäverkon tekniikka mainitussa järjestyksessä niin, että ensisijaisesti hyödynnetään valokuitukaapelointia. Tästä voidaan poiketa Asiakkaan kanssa yhdessä sopimalla.

3 Muut sopimusehdot ja niiden soveltaminen

Näitä sopimusehtoja sovelletaan yleisinä sopimusehtoina taloyhtiöasiakkaan ja Yhtiön välisiin sopimuksiin. Tämän lisäksi tuotekohtaisesti tarkempina sopimusehtoina noudatetaan:

Laajakaistapalvelujen toimittamiseen sovelletaan Palvelujen yleisiä sopimusehtoja

- Tv-palvelun toimittamiseen sovelletaan tv-verkon sopimusehtoja
- Valokuituliittymän toimitukseen sovelletaan Liittymätoimitusten erityisehtoja
- Yrityspalvelujen toimittamiseen sovelletaan Yrityspalvelujen erityisehtoja
- Huoneistokaapeloinnin toimittamiseen taloyhtiöille sovelletaan Huoneistokaapeloinnin toimitusehtoja

4 Asiakkaan liittymismaksut ja maksuehdot

Asiakas maksaa Yhtiölle kertakaikkisena korvauksena tämän sopimuksen liittymismaksut sovittuina eräpäivinä. Liittymismaksu ei sisällä palvelu- tai ohjelmamaksuja. Maksuehtona on 14 päivää netto. Ylijalalta peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen viivästyskorko sekä perimismaksu.

5 Liittymisjohdon rakentaminen

Yhtiö rakentaa verkkonsa niin, että kiinteistöissä liittymisjohto päätetään kohteena olevan kiinteistön talojakamoon. Liittymisjohto voidaan rakentaa vanhoissa kiinteistöissä talon ulkoseinään ja uusissa taloissa tekniseen tilaan asiakkaan asettamassa tonttiputkituksessa.

Liittymän rakentaminen suoritetaan minimoimalla haitat kiinteistölle. Verkon kaapelit, muut elementit ja tarvittavat laitteet sijoitetaan tarkoituksen mukaisesti voimassa olevien määräysten mukaisesti. Liittymisjohdoille tarvittavista kaivannoista, niiden peittämisestä ja päällysteiden korjaamisesta kohteen ulkopuolisilla alueella yms. toimenpiteistä vastaa yhtiö, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.

Yhtiö saa rakentaa ja ylläpitää kiinteistössä ja sen maa-alueella korvauksetta tarpeelliset jakeluverkon osat ja niitä voidaan tarvittaessa lisätä sekä muuttaa, mikäli jakeluverkon käyttö, huolto tai laajentaminen sitä edellyttää.

Valokuituverkkoa voidaan myös jatkaa Asiakkaan tontin kautta talon ulkopuolelle, mikäli on tarkoituksenmukaista, että naapurikiinteistö tai muu lähellä oleva kiinteistö liitetään tällä tavoin

valokuituverkkoon. Yhtiö vastaa tällaisista toimenpiteistä aiheutuvista kustannuksista.

Valtiovallan toimenpiteistä (laki, asetus, sekä valtioneuvoston, ministeriön tai valvovan viranomaisen päätös) johtuvat kustannusmuutokset, jotka ovat syntyneet tarjouksen tai sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen, on otettava huomioon liittymismaksua lisäävänä tai vähentävä tekijänä.

Yhtiöllä on oikeus perua ja keskeyttää liittymän toimitus, jos toimitusta koskevassa rakentamisen suunnittelussa selviää, että liittymää on mahdotonta toimittaa sovitulla hinnalla ja enintään 15% kustannusnousulla suhteessa ennalta arvioituihin kustannuksiin.

6 Taloverkon kunnossapito

Asiakas huolehtii kustannuksellaan taloverkkonsa kunnostamisesta tai uusimisesta laajakaista- ja tv-palvelujen jakeluun sopivaksi, jotta sopimuksen mukaiset palvelut voidaan toimittaa huoneistoihin Toimittajan käyttämällä tekniikalla. Jos laajakaistapalvelut toteutetaan antenniverkon kautta, Asiakkaan tulee varmistaa, että kiinteistön taloverkko mahdollistaa taajuuskaistan käyttämisen aina 1525 MHz saakka. Kunnostus- ja uusimistöissä on noudatettava viranomaisen määräyksiä, Suomen Standardisoimisliitto ry:n standardeja, Viestintäviraston määräyksiä, valmistajien asennusohjeita ja Yhtiön erityisohjeita.

Asiakas sitoutuu huolehtimaan omistamansa taloverkon pysymisestä tämän sopimuksen edellyttämässä kunnossa. Yhtiöllä on oikeus irrottaa huonokuntoinen taloverkko tai taloverkon osa muusta verkosta, mikäli huonokuntoisuudesta aiheutuu olennaista haittaa tai vaaraa verkon toiminnalle tai muulle liikenteelle taloverkon ulkopuolella,

eikä Asiakas ole huomautuksen saatuaan ryhtynyt tarvittaviin toimenpiteisiin. Kiireellisissä tapauksissa on Yhtiöllä oikeus irrottaa taloverkko tai sen osa muusta Yhtiön verkosta ilman erillistä huomautusta. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi Asiakkaan liittymän aiheuttaessa häiriötä Yhtiön palveluihin tai uhkaa muun verkon käyttäjien tietoturvallisuudelle.

7 Taloverkon kytkentä

Taloverkon kytkentä Yhtiön valokuituverkkoon tehdään sopimuksessa mainittuna ajankohtana edellyttäen, että taloverkko on määräysten mukainen ja valmis kytkettäväksi. Ajankohtaa voidaan siirtää ylivoimaisesta esteestä aiheutuneen viivästyksen vuoksi.

Mikäli on syytä olettaa, että arvioitu kytkentäajankohta muuttuu, Yhtiön tulee ilmoittaa siitä heti Asiakkaalle ja mainita samalla myöhästymisen syy ja arvioitu uusi toimitusaika.

Asiakkaan tulee järjestää omalla kustannuksellaan Yhtiölle esteettömän pääsyn kytkentätöiden edellyttämiin tiloihin sekä mahdollisuuksiensa mukaan asuntoihin.

Asiakkaan tulee huolehtia mahdollisuuksiensa mukaan siitä, ettei huoneistoissa kytkettyjen laitteiden tai niiden liitännäisjohtojen vajaakuntoisuus aiheuta häiriötä tai vaaraa verkon toiminnalle tai muulle liikenteelle.

8 Taloverkkojen käyttö

Yhtiö vastaa tämän sopimuksen edellyttämästä palvelujen jakelutoiminnasta ja pyrkii ylläpitämään mahdollisimman hyvää ja häiriötöntä palvelutasoa. Vian sattuessa Yhtiö ryhtyy tehokkaiisiin toimenpiteisiin verkkonsa korjaamiseksi.

8.1 Omistussuhde

Asiakkaan taloverkko on Asiakkaan omaisuutta. Vastuuraja on Liittymätoimitusten erityisehtojen mukainen.

8.2 Kunnossapito ja huolto

Taloverkko on Asiakkaan omaisuutta ja vastuulla. Yhtiöllä on oikeus valvoa, että taloverkko on sopimuksen mukaisessa kunnossa. Asiakkaan tulee järjestää maksutta esteetön pääsy valvomista vaativiin tiloihin. Valvonnassa havaitut viat ilmoitetaan välittömästi Asiakkaalle, joka on velvollinen korjauttamaan viat mahdollisimman pian.

Ellei toisin sovita, tämä sopimus ei kata huoneistossa sijaitsevia laitteita eikä niiden liitosjohtoja, joiden edellytetään olevan asianmukaisessa käyttökunnossa. Yhtiö ei vastaa vajaakuntoisen laitteen aiheuttamista häiriöistä, tai siitä johtuvasta palvelun estymisestä, eikä siitä johtuvista mahdollisista korjauskuluista.

9 Vastuunrajoitukset

Yhtiö vastaa vain sellaisista virheistä, jotka johtuvat Yhtiön tuottamuksellisesta sopimusrikkomuksesta. Yhtiön vastuu välittömistä vahingoista rajoittuu enintään palvelusta perimäänsä maksuun virhettä vastaavalta osalta. Yhtiö ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä vahinkoja. Välillisinä vahinkoina pidetään muun muassa saamatta jäänyttä tuloa tai voittoa, informaation katoamista tai viivästymistä.

Yhtiö ei korvaa ylivoimaisina pidettävistä esteistä johtuvia virheitä. Ylivoimaisia esteitä ovat muun muassa sota tai erittäin vakava ilmastollinen katastrofi. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan myös ukonilma, myrsky, tulva, vesivahinko, tai ulkopuolisen aiheuttama kaapeli- tai vastaava vahinko, sähköverkosta tuleva ylijännite tai energian toimituksen keskeytys.

Yhtiö ei myöskään vastaa sellaisista virheistä, jotka johtuvat Yhtiöstä riippumattomista kolmansista osapuolista, tai jotka ovat aiheutuneet Yhtiön verkon ulkopuolisista tekijöistä, tai muusta syystä, jota ei tätä sopimusta tehtäessä ole voitu ottaa huomioon tai estää.

10 Sopimuksen voimassaolo ja muut ehdot

Yhtiöllä on oikeus kytkeä Asiakkaan taloverkko irti verkosta ilman korvasta, mikäli Asiakkaan maksusuoritukset sopimuksen mukaisiin palveluihin liittyen viivästyvät 30 vuorokautta eräpäivästä eikä maksusuoritus tapahdu kirjallisen kehotuksen jälkeen 30 vuorokauden kuluessa.

Sopimus on voimassa allekirjoittamisesta alkaen toistaiseksi. Määräaikainen sopimus on voimassa ilmoitetun sopimusajan, ja jatkuu sen jälkeen toistaiseksi voimassa olevana. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus päättyy 6 kuukauden kuluttua seuraavana työpäivänä siitä, kun se on kirjallisesti irtisanottu. Mikäli Asiakas ei halua jatkaa määräaikaista sopimusta toistaiseksi voimassa olevana, tulee siitä ilmoittaa yhtiölle 6 kuukautta ennen sopimuksessa ilmoitettua määräaikaisuuden päättymispäivää. Sopimusta ei voida irtisanoa osittain, esimerkiksi yksittäisten huoneistojen osalta.

Yhtiöllä on sopimuksen päättymisestä huolimatta oikeus edelleen ylläpitää korvauksetta sopimuksen voimassaoloaikana Asiakkaan alueelle sijoitetut jakeluverkon osat edellyttäen, ettei niistä aiheudu kohtuutonta haittaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa Yhtiölle isännöitsijän vaihdoksesta tai huoneistolukumäärän muutoksesta välittömästi. Huoneistolukumäärän muuttuessa, Yhtiöllä on välitön oikeus muuttaa Asiakkaalta perimiään maksuja uuden huoneistolukumäärän mukaiseksi myös kesken määräaikaisen sopimuskauden. Asiakas voi siirtää tämän sopimuksen mukaiset

oikeutensa ja velvollisuutensa kiinteistön uudelle omistajalle tai haltijalle. Yhtiöllä on oikeus päivittää näitä erityisehtoja.

Yrityksille sovellettavat erityisehdot

1 Yleistä

Fibernet Finland Oy:n (jäljempänä yhtiö) yrityspalveluihin ja niiden toimittamiseen sovelletaan näitä erityisehtoja. Tässä asiakirjassa mainitsemattomiin asioihin sovelletaan kulloinkin voimassa olevia yhtiön palvelujen yleisiä sopimusehtoja niiltä osin, kun ehdot eivät ole erityisesti kuluttajaasiakkaita joko lainsäädännön tai viranomais määräysten takia koskevia (mm. kuluttajansuojalaki). Lisäksi liittymätoimituksiin sovelletaan Liittymätoimitusten erityisehtoja. Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Muu aineisto, kuten esimerkiksi markkinointiaineisto, ei ole osa sopimusta. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla yhtiön kotisivuilla (www.fibernet.fi).

2 Sopimuskausi

Ellei laaditussa palvelusopimuksessa ole toisin sovittu, tai tilatun palvelun ehdoista muuta johdu, noudatetaan yrityspalveluissa määräaikaisen sopimuskauden pituutena 36 kuukautta palveluiden toimituksesta alkaen. Sopimus jatkuu tämän jälkeen toistaiseksi voimassa olevana.

3 Sopimuksen irtisanominen

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva palvelusopimus päättymään irtisanomiskaukulta seuraavan kuukauden loppuun. Yhtiöllä on oikeus irtisanoa asiakkaan palvelua koskeva sopimus ilman

korvausta palveluiden yleisissä sopimusehdoissa määritellyin edellytyksin.

4 Toimitusaika

Tuotteiden ja palveluiden toimitusaika on 2-4 viikkoa tilauksesta tai muuna myöhemmin sovittavana ajankohtana. Mikäli palvelun toimitus edellyttää fyysisen liittymän rakentamista kohteeseen ja/tai alueelle, toimitusaika on tätä pidempi. Palveluun liittyvien osa-alueiden toimitus voi viivästyä yhtiöstä riippumattomista syistä. Jos toimitus tapahtuu useammassa erässä, on yhtiöllä oikeus laskuttaa tehtyjen/toimitettujen erien mukaisesti. Toimitetut tuotteet ovat yhtiön omaisuutta, kunnes koko kauppasumma on maksettu.

5 Toimitus

Liittymätoimitusten toimitussisällöt ja vastuut on määritelty tarkemmin Liittymätoimitusten erityisehdoissa.

Asiakas tulee huolehtia tarvittavan virtapistokkeen ja sähkönsyötön järjestelyistä. Asiakkaan tulee mahdollistaa asentajien esteetön pääsy kiinteistön teleteknisiin tiloihin, ja että sisäverkon kaapelidokumentaatio on asentajan käytettävissä. Mikäli dokumentaatiota ei ole saatavilla, vastaa asiakas sen hankkimisesta aiheutuvista kuluista tai uudelleen kartoittamisesta.

Toimitus ei sisällä kiinteistön tai huoneistojen sisäverkon asennustöitä, eikä huoltotöitä tai teletilan tarvittavia sähkötöitä. Yhtiö ei vastaa huoneistojen virheellisesti kytketyistä sisäverkon liitännöistä ja niiden mahdollisesti aiheuttamista häiriöistä tietoliikenteelle. Yhtiö ei vastaa Asiakkaalle mahdollisesta

virheellisestä asennuksesta johtuvista välillisistä vahingoista.

Yhtiö on yhteydessä asiakkaaseen asennusajankohdan ja asentajan käynnin (käyntien) osalta.

6 Ylläpito

Laajakaistapalvelun toimituslaajuuden mukaan, ylläpito voi sisältää kiinteistön teletilassa sijaitsevan päätelaitteen huollon, korjaukset, valvonnan, liikenteen seurannan sekä mahdolliset ohjelmistopäivitykset tarpeen mukaan. Jos asiakkaan päätelaite rikkoutuu takuuajana ja laiterikko kuuluu takuun piiriin, ylläpito kattaa uuden vastaavaan laitteen tilaamisen, konfiguroinnin ja asentamisen. Ylläpitoon voi sisältyä rikkoutuneen päätelaitteen vaihto myös takuuajan jälkeenkin, jos siitä on erikseen asiakkaan kanssa laaditussa sopimuksessa sovittu.

Takuun piiriin kuulumattoman, asiakkaan omistuksessa olevan laitteen aiheuttamista hankinta- ja kuljetuskustannuksista vastaa asiakas.

Ylläpito ei sisällä laitteiston vaurioiden korjauksia, jos kyseessä on laitteen virtalähteen, liitäntöjen tai elektronisten komponenttien vikaantuminen eikä vikakorjauksia, jos vian aiheuttaja on luonnonilmiö, tulipalo, häiriö sähkönsyötössä (virtapiikki, sähköisku) tai jokin muu se laitteiston toimintaan teletilassa vaikuttava seikka.

Yhtiö huolehtii tiedottamisesta vika-, muutos- ja häiriötilanteissa.

Yhtiöllä on oikeus asiakkaan kustannuksella saada käyttöönsä kiinteistön teknisten tilojen avain taloyhtiön verkkolaitteiston esteetöntä huolto- ja ylläpitoa varten.

7 Käyttöönoton edellytykset ja palvelun käyttö

Yhtiö sopii liittymän käyttöönotosta kirjallisesti palvelusopimuksella. Palvelun toimittaminen ja käyttö edellyttävät ominaisuuksiltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivan verkon saatavuutta. Palvelun saatavuus tarkastetaan alustavasti sopimuksentekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu toimituksen yhteydessä.

Liittymä kytketään kiinteistöjakamoon, tai muuhun asiakkaan osoittamaan paikkaan. Asiakas liittyy yhtiön valokaapeliverkkoon tarkoitukseen sopivalla ja toimitilassaan sijaitsevalla päätelaitteella.

Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa kiinteistön sisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Yhtiö ei vastaa kiinteistön sisäverkon kunnosta tai sen saattamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman eri korvausta.

Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän nopeudet ja muu palvelun laatutaso voivat vaihdella esimerkiksi asiakaslaitteistosta, kohteen sisäverkosta, liittymästä, yhtiön tietoverkosta, internetistä, muista käytetyistä verkoista sekä edellä mainituissa verkoissa olevien verkon aktiivilaitteiden nopeuksista ja kuormituksista, sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotöistä johtuvista syistä.

Asiakkaan on korvattava yhtiölle ja kolmansille osapuolille mahdollisista väärinkäytöksistä aiheutuneet tutkinta-, korjaus ja/tai muut kulut. Asiakas vapauttaa yhtiön kaikista

mahdollisista seuraamuksista, joita asiakkaan toimet tai toiminta verkossa tai muuten tämän palvelun nojalla mahdollisesti aiheuttavat.

Mikäli asiakkaan internet-liikenne tai palvelinresurssien käyttö olennaisesti poikkeaa tavanomaisesta tai palvelukuvauksen mukaisesta, on yhtiöllä oikeus muuttaa palvelusta perittävää hintaa käyttöä vastaavaksi. Tämä sovitaan tapauskohtaisesti asiakkaan kanssa. Jos sopimukseen ei päästä, yhtiöllä on oikeus irtisanoa asiakkaan liittymä ilman korvausta.

8 Palvelun käyttö

Liittymän tarjoama laajakaistayhteys on salaamaton, joten kolmas osapuoli voi saada liittymän kautta välitettävän tiedon selville. Asiakas vastaa käyttämiensä tietokoneiden ja muiden asiakaslaitteiden järjes-telmien ja tietoliikenteen tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse. Asiakas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Asiakas vastaa siitä, että liittymää ja palvelua käytetään lainmukaisesti tarkoituksiin. Yhtiö voi tietoturvasyistä puuttua asiakkaan poikkeukselliseen käyttöön yleisten toimitusehtojen mukaisesti sulkemalla asiakkaan yhteyden osittain tai kokonaan, joko tilapäisesti tai pysyvästi. Yhtiö voi sulkea asiakkaan yhteyden ilman rajoituksia, jos perusteena on häiriön tai vaaran aiheuttaminen verkolle tai toisille käyttäjille. Asiakkaan palvelu on tällöin suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa liittymän sulkemisen perusteena olleen tietoturvasyyn ja ilmoittaa siitä yhtiön asiakaspalveluun.

Mikäli liittymä on suljettu asiakkaasta johtuvasta syystä, on yhtiöllä oikeus periä sopimuksen mukainen maksu myös palvelun kiinnioloajalta.

Liittymän kapasiteettia ei saa jakaa kolmannen osapuolen kanssa ilman yhtiön etukäteen kirjallisesti antamaa suostumusta. Yhtiöllä on ruuhkatilanteissa oikeus rajoittaa liittymän kapasiteettia tilapäisesti.

9 Verkkotunnukset

Yhtiö rekisteröi asiakkaan verkkotunnuksen kolmansien osapuolien ylläpitämien rekisteröintipalvelujen kautta. Yhtiö toimii rekisteröinnissä vain maksunvälittäjänä. Verkkotunnukset rekisteröidään asiakkaan toimittamin tiedoin. Asiakas hyväksyy verkkotunnusrekisterien sopimusehdot ja vastaa siitä, että hänellä on käyttöoikeus kyseiseen verkkotunnukseen. Yhtiö ei vastaa verkkotunnusrekisterin toiminnasta eikä rekisterien tai rekisteritietojen ylläpidosta.

10 Palvelutasot

Yrityслиittymien ylläpidon palvelutaso (SLA) riippuu valitusta tuotteesta. Asiakas voi halutessaan muuttaa palvelutasoa sopimuskauden aikana korkeammaksi. Palvelutason laskemisesta yhtiöllä on oikeus periä muutosmaksu. Palvelutason muutos vaihtaa perustuotetta, mikä vaikuttaa palveluista perittäviin kuukausimaksuihin.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa palvelutasojen vasteaikoja tai laajuuksia siinä tapauksessa, että muutokset johtuvat yhtiön ja verkon ylläpidosta kulloinkin vastaavan urakoitsijan välisistä sopimuksista. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa yrityspalvelua koskeva sopimus, jos palvelutasoihin tehdyt muutokset ovat oleellisia.

11 Oikeus hinnan muutoksiin

Yhtiöllä on oikeus muuttaa palvelun hinnoittelua, kun alkuperäisessä sopimuksessa mainittu sopimuskausi on päättynyt, ja palvelu jatkuu joko toistaiseksi

voimassa olevana, tai sitä jatketaan uudella määräaikaisella sopimuskaudella.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa palvelun hinnoittelua välittömästi ja kesken sopimuskauden, jos hinnankorotukset johtuvat verotuksen muuttumisesta, viranomaismaksuista, lainsäädännöstä, viranomaismääräyksistä, muista yrityksiä velvoittavista maksuista, tai ylivoimaisista esteistä.

Yhtiöllä on oikeus myös muuttaa hinnoittelua välittömästi ja kesken sopimuskauden, jos palvelun tuottaminen sovitulla hinnalla ole enää kaupallisesti mahdollista. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus kesken sopimuskauden ilman korvausta.

12 Sopimusehtojen soveltaminen

Näiden erityisehtojen ja muiden noudatettavien yleisten sopimusehtojen osalta noudatetaan seuraavaa soveltamisjärjestystä:

1. Pääsopimus ja sen liitteet,
2. Yrityspalveluita koskevat erityisehdot,
3. Liittymätoimitusten erityisehdot
4. Palvelujen yleiset sopimusehdot.