

Sisällysluettelo

1	Soveltamisala ja muut sopimusehdot.....	1
2	Sopimuksen voimaantulo ja sopimuksen siirtäminen.....	1
3	Tuotteiden ja palveluiden toimitukset.....	1
3.1	Toimitusaika ja -paikka.....	1
3.2	Toimituksen vastaanotto.....	2
4	Palvelun käyttö, huolto ja ylläpito.....	2
5	Muutokset palveluihin, hintoihin tai sopimusehtoihin.....	2
6	Palvelun väärinkäyttäminen.....	3
7	Maksut.....	3
7.1	Sunetin hinnasto ja perittävät maksut.....	3
7.2	Maksuviivästykset ja huomautukset.....	3
7.3	Ennakkomaksut, vakuudet ja luottoraja.....	3
8	Palvelun keskeyttäminen.....	3
9	Immateriaalioikeudet.....	4
10	Asiakastiedot ja niiden käyttö.....	4
10.1	Tietojen antaminen.....	4
10.2	Luettelot ja numeropalvelu.....	4
10.3	Asiakas- ja Tunnistetietojen luovutus.....	4
11	Salassapito ja tietojen hyödyntäminen.....	4
12	Vastuu ja korvausvelvollisuus.....	4
12.1	Sunetin vastuu tuotteiden ja palveluiden virheistä.....	4
12.2	Asiakkaan vastuu ja korvausvelvollisuus.....	4
13	Reklamaatiot.....	5
14	Ylivoimainen este.....	5
15	Sopimuksen voimassaolo.....	5
15.1	Toistaiseksi voimassaolevat ja määräaikaiset sopimukset.....	5
15.2	Sopimuksen ennaikainen päättäminen.....	5
16	Palautukset sopimuksen päättyttyä.....	5
17	Sopimusehtojen voimassaolo ja muuttaminen.....	5
18	Sopimusasiakirjat.....	5
19	Muut ehdot.....	5
20	Erimielisyydet.....	6

1 Soveltamisala ja muut sopimusehdot

Näissä yleisissä ehdoissa tarkoitetaan "Sunetilla" Suupohjan Seutuverkko Oyt:tä tai sen konserniyhtiöitä ja "Asiakkaalla" yhtiötä tai yhteisöä, jonka kanssa sopimus on solmittu Sunetin tuotteista ja/tai palveluista.

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin Sunetin ja Asiakkaan välisiin tuotteita tai palveluja koskeviin sopimuksiin, ellei osapuolten välillä ole kirjallisesti toisin sovittu. Näitä ehtoja ei sovelleta sopimuksiin Sunetin kuluttaja-asiakkaiden kanssa.

Sopimuksen koskiessa Sunetin tuotteita tai palveluja sovelletaan lisäksi ja ensisijaisesti kyseisiä tuotteita tai palveluja koskevia Sunetin erityisehtoja.

Palveluiden sisältö, hinnat ja muut palvelukohtaiset erityisehdot määritellään Sunetin ja asiakkaan välisessä sopimuksessa. Jos asiakkaan kanssa neuvoteltavan sopimuksen ehdot poikkeavat näistä yleisistä sopimusehdoista, sopimuksen tulkinnessa noudatetaan seuraavaa etusijajärjestystä:

1. Runkosopimus;
2. Palvelu- ja toimitussopimukset liitteineen. Liitteiden keskinäinen etusijajärjestys määräytyy numerojärjestyksessä;
3. Sunetin yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille.

Palvelu- ja toimitussopimukset ovat keskenään erillisiä samanarvoisia sopimuksia eikä niiden ehtoja sovelleta toisiin palvelu- ja toimitussopimuksiin.

2 Sopimuksen voimaantulo ja sopimuksen siirtäminen

Tuotteiden myyntiä koskeva tarjous, sitoumus tai sopimus on Sunetia sitova vasta, kun Sunet on sen hyväksynyt kirjallisesti tai sähköisesti esim. allekirjoittamalla ko. asiakirjan, toimittamalla tilausvahvistuksen Asiakkaalle tai aloittamalla tilauksen mukaisen palvelun tuottamisen. Tarjous, sitoumus tai sopimus sitoo Asiakasta ko. asiakirjan allekirjoituksesta lukien. Mikäli sopimuksessa edellytetään Asiakkaalta ennakkomaksua tai -vakuutta, muodostuu sopimus Sunetia sitovaksi vasta em. maksusuorituksen tai vakuuden asettamisen hetkellä.

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta osaksikaan kolmannelle taholle ilman Sunetin kirjallista ja etukäteistä suostumusta.

Sunetilla on oikeus siirtää sopimus oikeuksineen ja velvolluuksineen kokonaan tai osittain kolmannelle taholle. Sunetilla on myös oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle taholle, minkä jälkeen Asiakkaan maksut voidaan pätevästi suorittaa vain siirronsaajalle. Sopimuksen tai oikeuksien siirrosta ilmoitetaan Asiakkaalle aina etukäteen.

Sunetilla on oikeus käyttää alihankkijoita.

Asiakas on tietoinen ja hyväksyy, että Sunetilla on oikeus harkintansa mukaan tarkastaa Asiakkaan luottotiedot sopimuksen solmimisen yhteydessä.

3 Tuotteiden ja palveluiden toimitukset

3.1 Toimitusaika ja -paikka

Sunet sitoutuu toimittamaan tuotteen ja suorittamaan palvelun Asiakkaalle parhaaksi katsomallaan tavalla kohtuullisessa ajassa, tai mikäli toimitusajasta on erikseen sovittu, sovittu toimitusajan puitteissa.

Asiakkaan on annettava Sunetille riittävät ja oikeat tiedot toimitukseen kuuluvien töiden tekemistä varten sekä muutoinkin parhaalla mahdol-

lisellä tavalla myötävaikutettava palvelun toimittamiseen. Asiakas vastaa Sunetille antamistaan tiedoista ja ohjeista.

Asiakas hankkii omalla kustannuksellaan kaikki palvelua varten tarvittavat laitteet, ohjelmistot, suojaukset, liittymät ja yhteydet sekä vastaa tietoturvasta ja -suojusta, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa kustannuksellaan palvelun käyttöympäristön saattamisesta Sunetin ohjeiden mukaiseksi. Jos asennus on sovittu Sunetin tehtäväksi, Sunet luovuttaa asiakkaalle hyvissä ajoin ohjeet käyttöympäristön saattamiseksi ohjeiden mukaiseksi.

Jotta toimitus voidaan tehdä sovittuna aikana, Asiakas vastaa, että toimitusosoitteessa on palvelua varten riittävä tekninen, tietoturvallinen ja toiminnallinen ympäristö ja laitteisto, kuten esimerkiksi

- rakennuksen sisäinen viestintäverkko;
- että tilat ja Asiakkaan vastuulla olevat laitteet ohjelmistoihin täyttävät tietoliikenneverkkoon liitettäviltä laitteilta edellytettävät vaatimukset; ja että
- Sunetilla on tietotekninen ja muu pääsy Asiakkaan tiloihin, laitteisiin ja järjestelmiin

Tuotetoimitusten toimituspaikka on Sunetin ilmoittama toimipiste. Jos osapuolet ovat sopineet laitteiden lähettämisestä Asiakkaalle, veloitetaan lähetyksenkustannukset Asiakkaalta erikseen, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu tai muuta ilmene sovittuun toimitusehdosta.

Toimituksen edellytyksenä on, että kolmannelta osapuolelta tai muusta kuin tavanomaisesta teknisestä esteestä johtuva syy ei ole toimituksen esteenä, ja että Asiakas on omalta osaltaan huolehtinut kaikista käytännön seikoista, joita toimituksen toteuttaminen edellyttää.

Jos toimitus viivästyy Asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta johtuvasta seikasta, toimitusaikaa jatketaan, kunnes toimituksen estävä seikka on korjattu tai poistunut.

3.2 Toimituksen vastaanotto

Asiakkaan tulee toimituksen vastaanoton yhteydessä viipymättä tarkastaa, että toimitus vastaa sovittua. Mikäli tuotteessa/palvelussa havaitaan virheitä tai puutteita, on Asiakkaan reklamoitava niistä viivytyksestä.

Asiakas on ottanut tuotteen/palvelun sen normaalin tarkoituksen mukaiseen käyttöön tai ei ole reklamoinut toimituksesta Sunetille kirjallisesti neljätoista (14) päivän kuluessa toimituspäivästä, katsotaan Asiakkaan hyväksyneen toimituksen vastaanotetuksi toimituspäivänä. Sellaiset puutteellisuudet ja viat, jotka eivät olennaisesti haittaa laitteen tai palvelun käyttämistä eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle, mutta Sunet on velvollinen ilman aiheutonta viivytystä korjaamaan ne.

4 Palvelun käyttö, huolto ja ylläpito

Sunetilla on oikeus tuottaa palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla sekä käyttää palvelun toteuttamisessa alihankkijoita. Sunet ei vastaa palvelun soveltumisesta asiakkaan käyttötarkoitukseen, ellei niin ole erikseen sovittu. Sunet ei takaa palvelun keskeytyksetöntä toimivuutta palvelun luonteesta johtuen. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan ja sitoutuu noudattamaan soveltuvia lakeja ja säädöksiä.

Asiakas saa käyttää palvelua vain omassa sisäisessä toiminnassaan. Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenmyydä palvelua. Asiakas saa luovuttaa palvelun käyttöön vain nimetylle käyttäjälle. Jos asiakas on luovuttanut palvelun käytettäväksi nimetylle käyttäjälle tai kolmannelle, vastaa asiakas Sunetille palveluihin tai niiden käyttöön liittyvistä vaatimuksista.

Asiakas vastaa tekemistään palvelun käyttöön vaikuttavista laite- ja muista ohjelmoinneista sekä asetuksista. Asiakas vastaa itse lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta ohjelmistoilleen, laitteistoille sekä muille vastaaville.

Sunet ylläpitää toimittamansa palvelun käyttökunnossa näiden ehtojen mukaisesti, ellei asiakkaan kanssa ole muuta sovittu. Sunetin huolto- ja ylläpitovastuu koskee Sunetin tietoliikenneverkkoa. Rakennuksessa oleva sisäjohtoverkko ei ole Sunetin vastuulla.

Sunetilla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittumisen, mikä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Sunet saa tehdä palveluihinsa ja niiden käyttöön vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Lisäksi Sunet voi lähettää viestintäverkkojen avulla asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia.

Vuokratut laitteet ja palveluun sisältyvät toimittajan omistamat, asiakkaan käytettävissä olevat laitteet vaihdetaan ja korjataan niiden normaali kulumisen huomioon ottaen. Asiakas ei saa muuttaa tai muokata laitteita tai niihin liittyviä ohjelmistoja ilman Sunetin suostumusta. Sunet vastaanottaa vikailmoituksia ympäri vuorokauden. Ellei muuta ole sovittu, Sunet aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kulumisen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla oleva, kolmannelta osapuolelta johtuva tai muu Sunetista riippumaton syy.

Asiakkaalla ei ole oikeutta huoltaa tai muuttaa palveluita ilman Sunetin suostumusta. Sunetilla ei ole velvollisuutta korjata sellaisia vikoja ja häiriöitä, jotka johtuvat asiakkaan, muun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastattavasta syystä, kuten palvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta palvelun käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisesta tai palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määrittymistä, yhteyksistä tai muista palvelun käyttämisen edellytyksistä. Sunetilla ei ole velvollisuutta korjata kolmannen osapuolen tuottamissa ohjelmistoissa olevia virheitä.

Vika katsotaan hyväksytyksi korjatuksi, kun palvelu sopijapuolten yhteisessä testissä toimii tai kun asiakas toteaa sen toimivan, kuitenkin viimeistään yhden vuorokauden kuluttua siitä, kun Sunet ilmoitti sen toimivan.

Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu Sunetin huolto- tai ylläpitovastuun piiriin, Sunetilla on oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta hinnastonsa mukainen maksu, tai jos kyse on Sunetin alihankkijan suorittamasta työstä, alihankkijan veloittama maksu. Sunet voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- tai ylläpityöstä, joka ei kuulu sovittuun palveluun.

5 Muutokset palveluihin, hintoihin tai sopimusehtoihin

Muutokset palveluihin:

Sunetilla on oikeus alan ja oman toimintansa kehitys huomioiden muuttaa palvelun teknistä toteutusta siten, että asiakkaan palveluntaso ei kokonaisuutena alene. Sunetin palvelukuvauskin tekemää muutosta ei pidetä sopimusehtojen muutoksena eikä se oikeuta asiakasta irtisanomaan sopimusta. Sunetilla on myös oikeus muuttaa palvelua, jos muutos on tarpeen pakottavan lainsäädännön tai viranomais määrära- yksen vuoksi, tai jos muutos johtuu laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteiden tai lisenssiehtojen muutoksista.

Sunetilla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen, jos siihen on perusteltu syy, ja jos asiakkaalle toimitetun palvelun kokonaistaso ei olennaisesti heikkene. Sunetilla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen palvelun lopettamista.

Sunet ilmoittaa muutoksista aina, kun se on kohtuudella mahdollista. Sunet ei vastaa asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön mahdollisista muutoksista tai muutoksiin liittyvistä kustannuksista tällaisissa tapauksissa.

Muutokset hintoihin ja sopimusehtoihin:

Sunetilla on aina oikeus muuttaa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen palvelun hintaa ja sopimusehtoja ilmoittamalla muutoksesta asiakkaalle kirjallisesti vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa esimerkiksi laskussa. Sunetilla on oikeus muuttaa myös määräaikaisten sopimusten palvelujen hintoja alla tarkoitettuja muutoksia vastaavasti, jos:

- a) palveluun liittyvissä veroissa tai muissa viranomaisen määräämissä julkisissa maksuissa tapahtuu muutoksia; tai
- b) Sunetin toimittamaan palveluun sisältyy kolmannen osapuolen Sunetin alihankkijana tai muuna yhteistyökumppanin

tuottamia palveluja, kuten lisensoituja palveluja, ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan.

Lisäksi Sunetilla on aina oikeus muuttaa hintojaan ja sopimusehtojaan,

- a) jos lainsäädännön muutos tai viranomaispäätös edellyttää muutosta, tai
- b) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttua.

Jos hinta nousee tai jos sopimusehtojen muutokset muutoin ovat asiakkaalle vahingollisia, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus kyseisen palvelun osalta päättymään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti Sunetille viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muutokset tulevat voimaan Sunetin ilmoittamana ajankohdantana.

6 Palvelun väärinkäyttäminen

Asiakkaan on käytettävä palvelua siten, ettei käytöstä aiheudu häiriötä palvelulle tai muille käyttäjille. Asiakas ei saa lähettää lain tai viranomaisohjeiden vastaisia massapostituksia. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille, kolmansille tai Sunetin tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta sisällöstä ja aineistosta ja palveluun tai palvelun avulla tallennetusta sisällöstä ja aineistosta. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakkaan vastuulla olevat laitteet ja asiakkaan toimittama ja asiakkaan palvelun kautta toimitettu sisältö ja aineisto eivät aiheuta häiriötä palvelulle tai palvelun saatavuudelle, viestintäverkolle, loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä ja suosituksia sekä kolmansien tekijänoikeuksia.

Jos Sunet, viranomainen tai kolmas osapuoli väittää, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista sisältöä tai aineistoa toisille käyttäjille tai vastaavasti Sunetin tai kolmannen osapuolen palvelimille, Sunetilla on oikeus asiakasta kuulematta poistaa tällainen loukkaava sisältö tai aineisto tai estää palvelun käyttö käytettävissä olevin keinoin. Asiakas vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitetyn sisällön ja aineiston katoamisesta, muuttumisesta tai viivästyisestä sekä sisältöön ja aineistoon liittyvistä vaatimuksista ja riidoista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

7 Maksut

7.1 Sunetin hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen suorittamaan tuotteista ja palveluista Sunetin kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut Sunetin määrittelmien laskutuskausien mukaisesti. Asiakas on velvollinen maksamaan arvonlisäveron ja muut mahdolliset julkisoikeudelliset maksut. Maksuvelvollisuus alkaa palvelun toimituspäivästä ja päättyy, kun sopimuksen irtisanomisaika tai määräaika päättyy.

Sunet ilmoittaa hinnastonsa muutoksista Asiakkaalle esim. laskun yhteydessä tai sähköpostilla viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen. Sunetilla on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita ja lisäksi oikeus periä maksuja myös tavanomaista laskutusjaksoa lyhyemmiltä jaksoilta välilaskuilla.

Mikäli osapuolet ovat sopineet asennuksen sisällyttämisestä laiteoimintukseen, on Sunetilla oikeus veloittaa asennustyöstä kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukainen maksu, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu.

Jos Sunet on asiakkaan vaatimuksesta tehnyt ylitöitä tai erityisjärjestelyjä vaatineita töitä, Sunetilla on oikeus laskuttaa näistä aiheutuneet lisäkustannukset. Muut sopimukseen kuulumattomat palvelut ja työt veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukaisesti, ellei muuta ole kirjallisesti sovittu.

Asiakas vastaa maksuista, vaikka palvelua olisi käyttänyt joku muu kuin Asiakas itse. Vastuuta ei vähennä se, että Asiakas on ilmoittanut lasku-

tusosoitteeksi käyttäjän osoitteen. Sunetilla on oikeus ilmoittaa tällaiselle käyttäjälle Asiakkaan sopimusrikkomuksesta.

Sunetilla on oikeus sopimusta solmittaessa tai milloin tahansa myöhemmin vaatia ennakkomaksu tai vakuus, jos tämän vaatiminen luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi on aiheellista saatavien turvaamiseksi. Sunet ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Sunetilla on oikeus periä erääntynyt saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta.

7.2 Maksuviivästykset ja huomautukset

Sunetin laskut erääntyvät maksettaviksi neljätoista (14) päivän kuluttua laskun päiväyksestä. Eräpäivästä alkaen maksamattomalle summalle on suoritettava kulloinkin voimassaolevan korkolain mukaista viivästyskorkeoa.

Maksuviivästytilanteissa Sunetilla on oikeus veloittaa Asiakkaalta huomautusmaksut, korvaukset erillisen maksusuunnitelman vahvistamisesta sekä muut aiheutuneet perintäkulut.

Sunetilla on oikeus pidättäytyä tuotetoimituksista tai palveluiden tarjoamisesta, kunnes Asiakas on suorittanut Sunetille kaikki erääntyneet maksunsa.

Mikäli Asiakas ei ole suorittanut riidatonta ja erääntynyttä laskua Sunetin maksukehotuksesta ja mahdollisesta palvelun sulkemisesta huolimatta, on Sunetilla oikeus eräännyttää myös kaikki muut Asiakkaalta vielä laskuttamatta olevat erät heti maksettaviksi.

Huomautukset Sunetin laskuista on tehtävä kirjallisesti laskun eräpäivään mennessä. Laskun riidaton osuus on kuitenkin aina suoritettava ajallaan huomautuksen tekemisestä huolimatta.

7.3 Ennakkomaksut, vakuudet ja luottoraja

Sunetilla on oikeus sopimusta solmittaessa tai milloin tahansa myöhemmin vaatia ennakkomaksu tai vakuus, jos tämän vaatiminen luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi on aiheellista saatavien turvaamiseksi. Sunet ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Sunetilla on oikeus periä erääntynyt saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen vakuudesta tai ennakkomaksusta.

Sunetilla on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi oikeus asettaa sopimuksen solmimisen edellytykseksi luottoraja.

8 Palvelun keskeyttäminen

Sunetilla on oikeus keskeyttää osittain tai kokonaan palvelujen käyttäminen, mikäli siihen on perusteltu syy, jollaiseksi mm. katsotaan:

- Tarpeelliset toimenpiteet palvelun kunnossapitoon tai toimivuuden ylläpitoon liittyen;
- Asiakkaan aiheuttama haitta tai häiriöt palvelulle, Sunetille tai muille tahoille;
- Vaadittua vakuutta ei ole annettu;
- Asiakkaan maksuviivästykset tai muut sopimusveloitteiden laiminlyönnit;
- Perusteltu syy olettaa, että Asiakas käyttää palvelua kolmannen oikeutta loukaten, tai lain tai hyvän tavan vastaisesti;
- Yleisen järjestyksen ja turvallisuuden edellyttämät tilanteet;
- Asiakasta on haettu selvitystilaan, konkurssiin tai asiakas on muutoin todettu maksukyvyttömäksi; tai
- Asiakas ei noudata sopimusehtoja.

Palvelun käytön keskeyttäminen ei lakkautta käytön määrästä riippumattomien maksujen maksuvelvollisuutta. Sunet voi periä käytön uudelleen avaamisesta maksun, jos keskeyttäminen johtuu asiakkaasta.

9 Immateriaalioikeudet

Kaikki Sunetin tuotteisiin ja palveluihin liittyvät immateriaalioikeudet ovat Sunetin yksinomaista omaisuutta sopimuksen voimassaoloaikana ja sen jälkeenkin.

Sunet vastaa siitä, että sen toimittamat tuotteet tai palvelut eivät sopimusta solmittaessa loukkaa kolmannen tahon Suomessa voimassa olevia immateriaalioikeuksia. Sunet ei kuitenkaan ole vastuussa, mikäli oikeudenloukkauksen syy on se, että:

- Palvelua/tuotetta on Asiakkaan tai kolmannen tahon toimesta muutettu;
- Palvelua/tuotetta käytetään yhdessä kolmannen osapuolen toimittaman tai Asiakkaan itse tuottaman tuotteen tai palvelun kanssa;
- Palvelua/tuotetta on käytetty vastoin annettuja ohjeita tai tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu eikä tarkoitettu.

10 Asiakastiedot ja niiden käyttö

10.1 Tietojen antaminen

Asiakkaan tulee ennen palvelun avaamista antaa Sunetille sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot (jäljempänä Asiakastiedot) sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Sunetille Asiakastietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät tietävät heitä koskevien Asiakastietojen antamisesta Sunetille.

10.2 Luettelot ja numeropalvelu

Sunetilla on oikeus tehdä luettelo asiakkaiden ja palvelun käyttäjien tunnistamisen kannalta tarpeellisista Asiakas- ja Tunnistetiedoista ja julkaista ne kirjallisessa tai sähköisessä luettelossa. Tietoja voidaan käyttää myös valtakunnallisessa ja kansainvälisessä numeropalvelussa. Asiakkaan ilmoittamat tiedot julkaistaan luetteloheitojen ja -hinnaston mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus kieltää luettelotietojensa julkaiseminen sekä luovuttaminen numeropalvelun käyttöön.

10.3 Asiakas- ja Tunnistetietojen luovutus

Sunetilla on oikeus luovuttaa Asiakas- ja Tunnistetietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa

11 Salassapito ja tietojen hyödyntäminen

Sopimuksen yhteydessä osapuolet saattavat saada kaupallisia tai teknisiä tietoja, jotka kuuluvat toisen liikesalaisuuden piiriin tai joihin liittyy immateriaalioikeuksia. Sunetin liikesalaisuuksiin kuuluvat kaikki sopimus- tai tarjousasiakirjoihin ja tuotteisiin sekä palveluihin liittyvät kehitysaineistot, sovellukset ja lopputulokset. Asiakkaalla ei ole ilman Sunetin kirjallista suostumusta oikeutta käyttää saamaansa tietoa hyväkseen omassa tai oman etupiirinsä liike- tai missään muussakaan toiminnassa. Etupiiriin luetaan asiakkaan kanssa samaan konserniin kuuluvat yhtiöt ja sen päätäntäelimiin kuuluvat henkilöt läheisineen ja läheisyhtiöineen. Asiakas ei myöskään saa paljastaa saamiaan tietoja eikä luovuttaa niitä ulkopuolisille. Tietojen käyttäminen on sallittua vain siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä osapuolten välisen sopimuksen täyttämiseksi. Edellä asetetut velvoitteet sitovat Asiakasta myös sopimuksen voimassaolon päättymisen jälkeen.

Sunetilla on kuitenkin vapaa oikeus käyttää sopimussuhteessa kertynyttä tietotaitoa liiketoiminnassaan ja esim. tuotteidensa ja palvelujensa kehitystyössä.

12 Vastuu ja korvausvelvollisuus

12.1 Sunetin vastuu tuotteiden ja palveluiden virheistä

Sunet vastaa siitä, että tuotteet ja palvelut vastaavat sovittua ja sitoutuu ilman aiheetonta viivästystä oikaisemaan tuotteessa tai palvelussa havaitut, Sunetin vastuulla olevat virheet.

Sunetin velvollisuutena on omalla kustannuksellaan oikaista virhe valintansa mukaan joko korjaamalla tai vaihtamalla virheellinen tuote virheettömään tai suorittamalla palvelun uudelleen. Edellä mainitut velvollisuudet käsittävät Sunetin vastuun tuotteen tai palvelun virheistä kokonaisuudessaan eikä Sunet näin ollen ole velvollinen suorittamaan Asiakkaalle mitään muita korvauksia tai hyvityksiä virheiden johdosta.

Jos virheen korjaaminen tai palvelun uudelleen suorittaminen ei ole mahdollista tai Sunetin arvion mukaan liiketaloudellisesti järkevää, on Sunet velvollinen korvaamaan asiakkaalle Sunetin tuottamuksella aiheuttamat asiakkaan todistamat välittömät vahingot alla esitettävien rajoituksin.

- Jos kyseessä on määräaikainen tai toistaiseksi voimassaoleva toistuvaismaksuina laskutettava jatkuva palvelu, vahingonkorvauksen enimmäismäärä on virheellisen tai viivästyneen palvelun tai sen kyseisen osan laskennallinen arvonlisäveroton kuukausihinta rikkomushetkellä kerrottuna kolmella;
- Kertaluontoisten toimitusten osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kaksikymmentä (20) prosenttia sen laitteen, tuotteen, palvelun tai sen osan arvonlisäverottomasta hinnasta, jonka toimittamisessa virhe tai viivästys on tapahtunut;
- Jos Sunetilla on velvollisuus suorittaa erityistä kirjallisesti sovittua viivästyssakkoa, palvelutasosanktiota tai muuta hyvitystä, Sunetilla on velvollisuus suorittaa lisäksi vahingonkorvausta vain siltä osin, kun vahingon määrä ylittää kyseisen viivästyssakon, palvelutasosanktion tai muun hyvityksen määrän, kuitenkin enintään tässä kohdassa 8 sovittujen vastuunrajoitusten mukaisesti.

Sunet ei ole vastuussa virheistä, jotka ovat aiheutuneet muusta kuin Sunetin vastuulla olevasta syytä, kuten esim. tuotteen/palvelun virheellisestä käytöstä, Asiakkaan huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä tuotteen/palvelun käyttöä tai huoltoa koskevien ohjeiden tai ympäristövaatimusten noudattamisessa tai tuotteen/palvelun piiriin kuuluvien laitteista, teleyhteyksistä, ohjelmistoista tai määrittämisestä tai muun tahon kuin Sunetin tekemästä muutoksesta, korjauksesta, liitännästä, käyttämisestä tarvikkeesta tai muusta kolmannen osapuolen tai toiminnasta.

Sunet ei missään olosuhteissa ole vastuussa välillisistä vahingoista, kuten esim. saamatta jääneestä voitosta, liikevaihdon tai tuotannon vähenemisestä tai kolmannelle taholle sovittujen velvoitteiden täytymättä jäämisestä. Sunet ei myöskään vastaa tietojen/viestien katoamisesta tai lähetysten viivästyttämisestä. Sunetin vastuu on lisäksi aina rajattu enintään tuotteen tai palvelun kauppahintaan, tai mikäli kysymyksessä on jatkuvaluonteinen palvelu, ko. palvelun kolmen (3) kuukauden laskennalliseen yhteishintaan.

Kiinteästi asennetut tuotteet korjataan lähtökohtaisesti Asiakkaan luona. Muut kuin kiinteästi asennetut tuotteet on Asiakas velvollinen tuomaan Sunetille korjattavaksi. Korjaamisen sijaan Sunetilla on oikeus vaihtaa tai päivittää palvelu, laite tai ohjelmisto toiminnallisesti vastaavaan, jos korjaaminen Sunetin näkemyksen mukaan aiheuttaisi kohtuuttomia kustannuksia. Tällöin Asiakkaan tulee suorittaa parannusta tai käyttöiän pidennystä vastaava kohtuullinen korvaus Sunetille. Mikäli havaittu virhe ei Sunetin arvion mukaan ole kohtuudella korjattavissa, voi Sunet korjaamisen sijaan ja harkintansa mukaan suorittaa Asiakkaalle hyvityksen, joka kattaa ne välittömät ja kohtuulliset kustannukset, jotka Asiakas osoittaa kärsineensä tilanteen johdosta.

12.2 Asiakkaan vastuu ja korvausvelvollisuus

Asiakkaan on korvattava sopimusrikkomuksestaan johtuva Sunetille aiheutunut vahinko tai muu taloudellinen menetys.

Asiakas kantaa yksin vastuun siitä, että Sunetin tuotteen tai palvelun käyttö tapahtuu huomioiden kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön (tekijänoikeuslaki ym.) asettamat velvoitteet ja rajoitukset. Asiakas sitoutuu lisäksi pitämään Sunetin vapaana kaikesta vastuusta ja vaatimuksista, jotka perustuvat Sunetin tuotteiden/palvelujen käyttöön Asiakkaan toimesta vastoin voimassa olevia säännöksiä.

13 Reklamaatiot

Asiakkaan tulee reklamoida tuotteen tai palvelun virheestä Sunetille kirjallisesti viipymättä ja viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluessa virheen havaitsemisesta tai siitä ajankohdasta, jolloin virhe olisi pitänyt havaita.

Sunetin vastuu virheistä päättyy kaikissa olosuhteissa kahdentoista (12) kuukauden kuluttua tuotteen toimituksesta tai palvelun suorittamisesta, minkä ajankohdan jälkeen Asiakkaalla ei ole oikeutta esittää vaatimuksia Sunetia kohtaan.

Mikäli todetaan, että syy Asiakkaan reklamoimaan vikaan tuotteessa tai palvelussa ei johdu Sunetista ja tästä aiheutuu ylimääräisiä selvittely-ym. kustannuksia, on Sunetilla oikeus veloittaa Asiakkaalta korvaus po. ylimääräisestä työstä ja kustannuksista.

14 Ylivoimainen este

Jos sopimusehdon noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este, osapuoli vapautuu sopimusehdon noudattamisesta korvausvelvollisuuksineen. Ylivoimaisena esteenä pidetään muun muassa sotaa, pakko-ottoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, tuonti- ja vientikieltoa, vientilisenssin epäämistä, työselkkausta, lainsäännöksiä ja viranomaismääräyksiä, luonnonilmiötä kuten ukonilmaa tai myrskyä, tulva, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli- tms. vahinkoa, tulvaa ja vesivahinkoa, sähköverkosta tulevaa ylijännitettä, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, sellaista kolmannelta osapuolelta johtuvaa seikkaa, joka on osapuolista riippumaton, tai muuta syytä, jota osapuoli ei ole sopimusta tehdessään voinut kohtuudella ottaa huomioon eikä kohtuudella voi sitä estää tai voittaa. Edellä mainittua noudatetaan myös silloin, kun este kohtaa Sunetin alihankkijaa tai tavarantoimittajaa. Esteestä ja sen päättymisestä on ilmoitettava toiselle osapuolelle viipymättä.

15 Sopimuksen voimassaolo

15.1 Toistaiseksi voimassaolevat ja määräaikaiset sopimukset

Ellei toisin kirjallisesti ole sovittu, on Sunetin ja Asiakkaan välinen sopimus voimassa toistaiseksi kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla.

Määräaikainen sopimus jatkuu sovituksen määräajan jälkeen automaattisesti aina yhden (1) vuoden kerrallaan, ellei osapuoli ole irtisanonut sopimusta päättymään viimeistään kolme (3) kuukautta ennen määräajan päättymistä.

Irtisanomisen on aina tapahduttava kirjallisesti.

Osapuolet voivat myös sopia kertaluonteisista tuotteiden/palvelujen kaupoista, jolloin erillinen irtisanominen ei sopimusvelvoitteiden suorittamisen jälkeen ole tarpeen.

15.2 Sopimuksen ennenaikainen päättäminen

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömin vaikutuksin, mikäli Sunet syöllistyy olennaiseen sopimusrikkomukseen, eikä oikaise rikkomustaan kohtuullisessa ajassa Asiakkaan kirjallisesta huomautuksesta huolimatta.

Sunetilla on oikeus päättää Asiakkaan kanssa tehty sopimus välittömin vaikutuksin, mikäli:

- Asiakas on hakeutunut tai haettu konkurssiin tai selvitystilaan taikka muuten todettu maksukyvyttömäksi;
- Asiakas ei ole antanut vaadittua vakuutta tai ennakkomaksua;
- Asiakas on rikkonut olennaisesti sopimusehtoja eikä korjannut rikkomustaan viipymättä ja viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa Sunetin kirjallisen vaatimuksen saatuaan.
- Asiakas on tahallaan tai huolimattomuudellaan aiheuttanut häiriötä Sunetin palvelulle tai sen muille käyttäjille.

Lisäksi, mikäli Sunetin tuotteen/palvelun todettaisiin loukkaavan kolmannen tahon immateriaalioikeutta ja Asiakas ei hyväksy tuotteen/palvelun korvaamista Sunetin ehdottamalla, lähinnä vastaavalla tuotteella/palvelulla, on Sunetilla on oikeus purkaa sopimus välittömin vaikutuksin.

Mikäli määräajaksi solmittu sopimus puretaan tai päättyy Asiakkaan sopimusrikkomuksen johdosta, ei sopimuksen päätyminen lakkautta Asiakkaan velvollisuutta maksaa sovitut maksut sopimuskauden loppuun saakka.

16 Palautukset sopimuksen päätyttyä

Asiakkaan käytössä olleet Sunetin omistamat laitteet ja muu käyttöoikeudella sopimuksen ajaksi Asiakkaalle luovutettu omaisuus ja kirjallisesti, sähköisesti tai muulla tavoin tallennetut asiakirjat tulee viipymättä palauttaa Sunetille sopimuksen päätyttyä. Palautettavan materiaalin tulee olla samassa kunnossa kuin se Asiakkaalle luovutettaessa oli, normaali kuluminen huomioiden. Sunetilla on tarvittaessa ja Asiakkaan kustannuksella oikeus huolehtia irtikykemisestä, pakkaamisesta ja kuljetuksesta.

Asiakkaalle mahdollisesti palautettaville maksuille ei suoriteta korkoa. Mikäli toimitettuun palveluun liittyy liittymismaksuja tai vastaavia maksuja, niitä ei palauteta, ellei erikseen ole toisin kirjallisesti sovittu.

Sopimuksen päätyttyä on Sunetilla oikeus kuitata mahdolliset saatavansa Asiakkaalle palautettavista maksuista.

17 Sopimusehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Nämä yleiset ehdot ovat voimassa 1.4.2015 alkaen toistaiseksi. Näitä ehtoja noudatetaan 1.7.2015 alkaen myös aiemmin solmituissa Sunetin ja Asiakkaan välisissä sopimuksissa, joissa viitataan Sunetin yleisiin sopimusehtoihin.

Sunetilla on perustellusta syystä, ja edellyttäen, ettei sopimuksen sisältö olennaisesti muutu, oikeus muuttaa jatkuvaluonteisia palveluja, palvelun toteuttamistapaa ja -keinoja ja painavasta syystä myös lopettaa tietyn tuotteen/palvelun tarjoaminen kokonaan. Sunet pyrkii minimoimaan mainitunlaisista muutoksista Asiakkaalle aiheutuvat haitat, mutta Sunet ei ole vastuussa muutoksesta tai lopettamisesta Asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista tai muusta haitasta.

Sunet ilmoittaa sopimusehtojen muutoksista Asiakkaalle viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Asiakkaalla on em. määräajan kuluessa oikeus irtisanoa sopimus päättäväksi muutoksen voimaantullessa sen palvelun tai tuotteen osalta, jota muutos koskee.

18 Sopimusasiakirjat

Sunetin ja Asiakkaan välisen sopimussuhteen sisällön muodostaa Asiakkaan kanssa solmittu erillinen sopimus liitteineen. Muu aineisto, kuten esimerkiksi Sunetin markkinointiaineisto, tuote-esitteet jne. eivät ole osa sopimusta. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, on etusijajärjestys seuraava:

1. Erillinen sopimus ja sen liitteet numerjärjestyksessä (kuten palvelu- tai tuotekuvaukset);
2. Sunetin ko. tuotetta/palvelua koskevat erityisehdot, mikäli niihin on sopimuksessa viitattu;
3. Nämä Sunetin yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille; ja
4. Alan yleiset ehdot, mikäli niihin on sopimuksessa viitattu (IT 2010, LTT 91 ym.).

19 Muut ehdot

Sunetilla on oikeus käsitellä asiakasta koskevia henkilö-, tunnistamis- ja muita tietoja ja luovuttaa niitä viranomaisille siten, kuin lainsäädännössä säädetään. Laskutusta varten tunnistamistietoja voidaan säilyttää ja käsitellä niin kauan, kun lasku voidaan laillis-

ti periä tai jos lasku on asiakkaan toimesta riitautettu, siihen saakka, kunnes asia on ratkaistu tai sovittu. Tunnistamistietoja käsitellään luottamuksellisesti ja vain tarpeellisessa laajuudessa, eikä niitä luovuteta Sunetin ulkopuolelle muuten kuin lain sallimissa tai velvoittamissa tilanteissa.

Sunetilla on oikeus lähettää Asiakkaalle suoramarkkinointiviestejä sähköisessä muodossa, kuten sähköpostina tai tekstiviesteinä, sekä oikeus mainita Asiakkaan nimi tuotteiden/palvelujen markkinoinnissa, ellei Asiakas ole tätä nimenomaisesti kieltänyt.

Asiakas antaa suostumuksensa sille, että Sunet voi käyttää Asiakasta referenssinään tuotteidensa ja palveluidensa markkinoinnissa.

20 Erimielisyydet

Sunetin ja asiakkaan väliseen sopimussuhteeseen sovelletaan Suomen lakia.

Mahdolliset erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Mikäli neuvotteluissa ei päästä yksimielisyyteen, siirretään asia ratkaistavaksi Sunetin kotipaikan käräjäoikeudessa.