

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä ehtoihin ja käyttöohjeisiin. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla Sunetilta, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta.

Tässä kansilehdessä kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia asiakkaan ja palvelun käyttäjän kannalta. Sopimussuhteessa noudatetaan aina varsinaisia sopimusehtoja eikä tällä kansilehdellä ole oikeudellista sitovuutta.

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. Suojaa liittymäsi tai palvelusi laite henkilökohtaisella tunnisteella (esim. pin-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana), jos se on teknisesti mahdollista. Vaihda päätelaitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka et käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Vaihda tunniste heti myös, jos ulkopuolinen saa tietää sen. Jos laite katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä Sunetin välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä.

Tietoturva

Palvelun käytön, laitteiden ja 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 Sunetilta.

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, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista. Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelu ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä Sunetilta 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 Sunetin asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, Internetissä, sähköpostilla tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus

Sunet voi luovuttaa sinulle sopimusasiakirjojen lisäksi muuta aineistoa. Käyttöoikeuden päättyessä Sunet voi pyytää sinua palauttamaan tai hävittämään tämän aineiston.

Sisällysluettelo

1.	Määritelmät ja soveltamisala	2
2.	Sopimuksen tekeminen.....	2
2.1.	Sopimuksen voimaantulo.....	2
2.2.	Ennakkomaksu ja vakuus.....	3
3.	Palvelun toimitus	3
3.1.	Toimitusaika	3
3.2.	Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset..	3
3.3.	Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot.....	3
3.4.	Tunnisteet niiden muuttaminen.....	3
4.	Palvelun käyttö.....	3
4.1.	Palvelun laatu ja ominaisuudet.....	3
4.2.	Vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta	3
4.3.	Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö.....	4
4.4.	Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja.....	4
4.5.	Viestintäverkon tietoturva	5
4.6.	Immateriaali-oikeudet.....	5
4.7.	Vikailmoitukset.....	5
5.	Palvelun viivästys, virhe ja seuraamukset.....	5
5.1.	Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen.....	5
5.2.	Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys	5
5.3.	Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi...	6
5.4.	Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen	6
5.5.	Ylivoimainen este.....	6
5.6.	Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö.....	7
6.	Palvelujen käytön rajoittaminen tai sulkeminen.....	7
7.	Maksut.....	7
7.1.	Hinnasto ja perittävät maksut	7
7.2.	Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta	8
7.3.	Laskutus	8
8.	Asiakastietojen käsitteleminen.....	8
8.1.	Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen	8
9.	Sopimuksen ja saatavien siirtäminen.....	9
10.	Sopimusehtojen muuttaminen.....	9
10.1.	Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin.	9
10.2.	Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen	9
11.	Sopimuksen päätyminen.....	9
11.1.	Irtisanominen	9
11.2.	Purkaminen.....	10
11.3.	Palautukset sopimuksen päättyessä.....	10
12.	Asiakassuhteeseen liittyvät ilmoitukset ja asiakkaan irtisanomisoikeus muutostilanteessa	10
13.	Muut ehdot.....	11
14.	Erimielisyydet	11
15.	Ehtojen voimassaolo	11

1. Määritelmät ja soveltamisala

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Sopimuksella asiakkaan ja Suupohjan Seutuverkko Oy:n (jäljempänä Sunet) välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

Asiakkaalla kuluttaja-asiakasta, joka tekee tai on tehnyt Sunetin kanssa sopimuksen palvelun käytöstä.

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

Palvelulla viestintäpalvelua tai muuta palvelua.

Viestintäpalvelulla Internet-yhteyspalvelua tai muuta Sunetin valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka muodostuu kokonaan tai pääosin viestien siirtämisestä Sunetin käyttämässä viestintäverkossa.

Muulla palvelulla sellaista Sunetin valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka ei ole viestintäpalvelu. Muita kuin viestintäpalveluita ovat esimerkiksi tietoturvapalvelut sekä sisältöpalvelut, kuten maksutelevisiopalvelut.

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

2. Sopimuksen tekeminen

2.1. Sopimuksen voimaantulo

Viestintäpalvelua koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Viestintäpalvelua koskeva sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Muuta palvelua koskeva sopimus on mahdollista tehdä muotovapaasti.

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

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

2.2. Ennakkomaksu ja vakuus

Sunetilla 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. Näitä ovat esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys ja tilanne, jossa asiakkaalla on erääntyneitä maksuja Sunetille tai joissa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Sunet voi vaatia kohtuullista vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomaislainen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi.

Sunet ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Sunetilla on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan 10 arkipäivän kuluessa sopimuksen päättämisestä edellyttäen, että asiakas on maksanut kaikki sopimukseen perustuvat maksut sekä ilmoittanut tilinumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Jos asiakas ei sopimuksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta 10 arkipäivän kuluessa näiden edellytysten täyttymisestä

3. Palvelun toimitus

3.1. Toimitusaika

Asiakas ja Sunet sopivat toimitusajan sopimusta tehtäessä. Sunet toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusajana.

3.2. Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Sunetilla 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 asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännöstenmukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

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

3.3. Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, asennuksesta ja käyttöönotosta sekä niiden tietoturva, suojaamisesta ja päivittämisestä. Asiakas vastaa myös kiinteistön sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin Sunetin vastuulla olevat laitteet ja ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4. Tunnisteet niiden muuttaminen

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

Sunetilla on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturva johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Sunet ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturva johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Sunetilla 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.

4. Palvelun käyttö

4.1. Palvelun laatu ja ominaisuudet

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

Sunet ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa ellei se ole Sunetin tarjoamaa. Asiakkaan oikeudesta pidäytyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

4.2. Vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää Sunetin palveluita sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla: Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman

Sunetin suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää.

Jos asiakas luovuttaa palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, asiakas itse vastaa edelleen palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista.

Asiakkaan tulee noudattaa liittymän ja palvelun säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä korostettua huolellisuutta, koska liittymää ja palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Asiakkaan tulee aina huolehtia siitä, että laitteet on suojattu tunnistilla (esim. käyttäjätunnus, salasana, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnistet säilytetään erillään laitteista ja siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun tai tietoon. Asiakkaan tulee vaihtaa laitteen oletusarvoinen tunnistet, vaikka hän ei käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi laukussa tai laatikossa, ja niiden tallellaoloa on seurattava huolellisesti. Jos ulkopuolinen saa tietää tunnisteen, tulee se vaihtaa heti. Jos päätelaite tai tunnistet katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä Sunetin asiakaspalveluun.

Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto- ja käyttö-rajapalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Sunet kuitenkin antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä Sunetille, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai Sunetin huomautuksesta huolimatta käyttää viollisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Sunetille tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa Sunetilla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa Sunetin tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Sunetilla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos Sunet, viranomaisen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin tai sitä on muutoin

asetettu saatavilla tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi Sunetilla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Sunet ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.3. Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Sunet on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse Sunetin tätä varten tarjoamaan puhelinumeroon tai muuta Sunetin tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Sunetilla on velvollisuus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Sunet 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.

4.4. Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

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, kiinteistössä käytetyt rakenteet ja huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liitetyissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä Sunet ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon alueella (katso palvelun virhe 5.2).

Sunetilla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta ja sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Sunet voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Sunetilla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittumisen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Lisäksi

Sunetilla on oikeus hallinnoida liikennettä viestintäverkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Pysyvästä palvelun käyttöön vaikuttavista muokkaustoimenpiteistä kerrotaan palvelukohtaisissa ehdoissa.

Sunet saa estää viestintäpalvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkäkauppaan kuuluvassa päätelaitteessa.

4.5. Viestintäverkon tietoturva

Sunet vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Sunet ei vastaa julkisessa Internet-verkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Sunetista riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Sunet tiedottaa tietoturvahista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.6. Immateriaalioikeudet

Sunetin palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Sunetille tai kolmannelle taholle. Sunet myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä Sunetin tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen. Käyttöoikeuden päättyessä Sunet voi pyytää asiakasta palauttamaan tai hävittämään tämän muun aineiston ohjekirjat, muut asiakirjat tai ohjelmistot.

4.7. Vikailmoitukset

Sunet vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Sunet huolehtii vikatapausten korjaamisesta työajan puitteissa.

5. Palvelun viivästys, virhe ja seuraamukset

5.1. Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

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

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaareissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiokorvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos Sunet tai Sunetin käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästykseen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää otaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

Viivästykseen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin, kun vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

5.2. Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

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

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Virheenä ei pidetä esimerkiksi

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta,
- 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
- verkon rakennus- ja kunnossapitotöistä aiheutuneita tilapäisiä keskeytyksiä) ks. kohta 5.6).

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 viestintäpalvelu yleensäkin. Viestintäpalveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai

haittaliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

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. Sunet ei voi taata, että kaikki asiakkaan pääte-laitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä Sunetin viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia Sunetilta virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Sunet 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.

Sunetilla on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa asiakkaan tekemästä virheilmoituksesta.

Jos viestintäpalvelu on keskeytynyt virheen vuoksi, asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaarissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiohyvitykseen, joka on vähintään 20 euroa kulta-kin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella. Oikeutta vakiohyvitykseen ei ole, jos Sunet 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 tai voittaa. Tällainen este voi olla esimerkiksi kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika. Tällöin asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

5.3. Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Sunet korvaa asiakkaalle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Sunetin huolimattomuudesta sopimuksen

täyttämisessä. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Sunet ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä, kuten oman ajankäytöstä.

Asiakkaan on vahingon 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.

Sunet ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole Sunetin alihankkijasta tai Sunet ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta. Asiakkaan oikeudesta pidättäytyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

5.4. Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä Sunetille kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästymiseen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen.

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

5.5. Ylivoimainen este

Sunet ei vastaa sopimus- ja vahingonkorvausveloitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisena esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Sunet ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on Sunetista riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, lainsäädännös tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä, veloitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen (ks. kohta 5.2).

Asiakas ei vastaa sopimusveloitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este,

joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös.

5.6. Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Sunet saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Sunet tekee keskeytyksen asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa, jos keskeytys kestää enintään 24 tuntia kalenterikuukaudessa.

6. Palvelujen käytön rajoittaminen tai sulkeminen

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista tai palvelun sulkemista Sunetin palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, Sunet voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Sunetilla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

Sunetilla on velvollisuus pyynnöstä sulkea viestintäpalvelu tai estää sen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu tai kadonnut tai sitä on oikeudettomasti käytetty taikka sen on oikeudettomasti toisen hallussa.

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

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntynyttä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. asiakas ei ole maksanut muun palvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö suljetaan tai sitä rajoitetaan,
3. asiakas on ylittänyt sovitun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
4. se on tarpeen väärinkäytösten tai vahinkojen estämiseksi, tällöin liittymää ei suljeta, mutta muiden palvelujen käyttö estetään tai sitä rajoitetaan,

5. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
6. tuomioistuin, poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
7. asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
8. asiakas on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
9. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksuja koskevia sopimusehtoja.

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

Lisäksi Sunetilla on oikeus estää sellaisen viestintäpalvelun tai muun palvelun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu asiakkaalle maksuja.

Sunetilla on oikeus rajoittaa asiakkaan palvelua myös tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tietoyhteiskuntakaassa säädetyllä tai tähän rinnastettavalla muulla laissa säädetyllä tavalla tai viestintäpalvelun tietoyhteiskuntakaassa säädettyjen laatuvaatimusten täyttämiseksi.

Sunet ei sulje tai rajoita viestintäpalvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos

1. erääntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin Sunet voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen käyttöä tai estää niiden käytön,
2. asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai
3. asiakas on tehnyt laskusta perustellun kirjallisen laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

7. Maksut

7.1. Hinnasto ja perittävät maksut

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

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

Sunet voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidättyä maksusta tai saada hinnanpalautusta, vahingonkorvausta tai muu rahanuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on tietoyhteiskuntakaaren nojalla tämä oikeus myös Sunetia kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulutushyödykkeen. Sunet ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Sunetilla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Jos palvelu on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna asiakkaasta johtuvasta syystä tai Sunetin velvollisuudesta johtuen, asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

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

7.2. Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Sunetilla on oikeus periä maksu palvelun uudelleenavaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai Sunetin velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu.

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

7.3. Laskutus

Sunet lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla.

Viivästyneestä maksusta Sunetilla on oikeus periä viivästytkorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi Sunetilla on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos Sunet käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa sopimus asiakkaasta johtuvasta syystä, Sunetilla on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus määräaikaisen sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista sekä hyvitys asiakkaalle määräaikaisuuden perusteella myönnettyistä alennuksista ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrältään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja. Sunet voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta Sunet voi periä maksun.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, Sunetilla on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

8. Asiakastietojen käsitteleminen

8.1. Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen

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

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

Sunet voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten sekä markkinointitaroituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot, kuten yhteyksien ajankohdat ja kestot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Sunetilla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä, kuten myyntipuhelut. Sunet käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklaamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

9. Sopimuksen ja saatavien siirtäminen

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

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

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

10. Sopimusehtojen muuttaminen

10.1. Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

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

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

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

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

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

Sunetilla 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.

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

Lisäksi Sunetilla on muun kuin viestintäpalvelun osalta oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Asiakkaan irtisanomisoikeus, ks. kohta 12.

10.2. Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Sunetilla on oikeus lopettaa määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota Sunet ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi Sunetille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakkaalla on tällöin oikeus päättää sopimus heti kohdan 12 mukaisesti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen.

11. Sopimuksen päätyminen

11.1. Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Sunet lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen, ellei toisin ole sovittu.

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. Sunetilla on oikeus saada takaisin kytkäyksen yhteydessä luovutettu päätelaite.

Sunetilla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

11.2. Purkaminen

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

Sunet saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat edelleen voimassa, tai
- asiakas tai käyttäjä on tuomittu viestintäpalvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häirittämisestä.

Sunet saa purkaa muuta palvelua koskevan sopimuksen, jos

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

Asiakas ja Sunet voivat purkaa muuta palvelua kuin viestintäpalvelua koskevan sopimuksen, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteesta johtuen.

Sunetin tulee purkaa viestintäpalvelusopimus kirjallisesti. Asiakas voi purkaa viestintäpalvelusopimuksen suullisesti tai kirjallisesti.

11.3. Palautukset sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaan on palautettava Sunetin omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä Sunetille sellaisessa kunnossa kuin se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli.

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä osin kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. Sopimuksen päättyessä Sunetilla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12. Asiakassuhteeseen liittyvät ilmoitukset ja asiakkaan irtisanomisoikeus muutostilanteessa

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Sunetilla on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Sunet lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle kirjallisesti, sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen, sähköpostiosoitteeseen, sopimuksen mukaisesti matkaviestinliittymännumeroon tai yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille. Sunetin postitse lähetettävä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7.) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse, matkaviestinliittymännumeroon tai sähköiselle käyttäjätilille seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Sunet ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulainlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Sunet ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoitus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että ilmoituksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että ilmoitus säilyy osapuolten saatavilla. Ilmoitusta ei kuitenkaan voida tehdä ainoastaan matkaviestinliittymännumeroon. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Sunetilla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan. Muista muutoksista Sunet ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutoksen kohteena olevan palvelun osalta. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta alkaen, jos asiakas ei irtisano

sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole edellisessä kappaleessa tarkoitettua toistaiseksi voimassa olevaa tai määräaikaista sopimusta koskevaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi tai se johtuu verolainsäädännön muutoksesta. Asiakas saa kuitenkin kohdan 11.1 mukaisesti irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon ja muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

13. Muut ehdot

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin yleiset sopimusehdot. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

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

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

14. Erimielisyydet

Asiakkaalla on oikeus nostaa kante Sunetia vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä Sunetilla on kotipaikka tai missä Sunetin hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaarissa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan, jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

15. Ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 1.4.2022 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat aiemmin voimaan tulleet yleiset sopimusehdot kuluttajille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa Sunetilta maksutta.