

TAMPEREEN
PUHELIN



**TAMPEREEN PUHELIN OY:N VIESTINTÄPALVELUIDEN
YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJILLE**

Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FICom ry on neuvotellut nämä sopimusehdot kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa.

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä ehtoihin ja käyttöohjeisiin. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla teleyrityksestä, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa teleyritykseltä.

Tällä sivulla kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia asiakkaan ja palvelun käyttäjän kannalta. Sopimussuhteessa noudetaan aina varsinaisia sopimusehtoja eikä tällä sivulla ole oikeudellista sitovuutta.

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

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

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 älykortti ja laitteesi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana), jos se on teknisesti mahdollista. Vaihda älykortin ja päätelaitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka et käytäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Vaihda tunniste heti myös, jos ulkopuolinen saa tietää sen. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä.

Päätelaitteeseen kuten matkapuhelimeen tai tablettiin voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia, kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä taustalla ilman että aktiivisesti käyttäisit palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakkaana vastaat näistä aiheutuneista kustannuksista, ei teleyritys. Voit estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät.

Käyttö ulkomailla ja Suomen raja-alueella

Käytä puhelinta tai tietokonetta harkiten ulkomailla, koska puhelut ja tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediaviestien osalta ovat yleensä

kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen palvelun käyttöä ulkomailla välttyäksesi ikäviltä yllätyksiltä. Suomen raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti oman teleyrityksesi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta.

Ulkomailla päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset voivat nousta korkeiksi. Näiden aiheuttamista kustannuksista vastaa asiakas. Ylimääräiset kustannukset voit estää ottamalla verkkovierailumahdollisuuden pois käytöstä.

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 teleyritykseltä.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisiakaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkko- huollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista. Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä teleyrityksellä 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 teleyrityksen asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

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

SISÄLLYSLUETTELO

SISÄLLYSLUETTELO	3
1. MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA	4
2. SOPIMUKSEN TEKEMINEN	4
2.1 Sopimus	4
2.2 Ennakkomaksu ja vakuus	4
2.3 Käyttöraja	4
3. PALVELUN TOIMITUS	5
3.1 Toimitusaika	5
3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	5
3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	5
3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen	5
4. PALVELUN KÄYTTÖ	5
4.1 Palvelun laatu ja ominaisuudet	5
4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta	6
4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	6
4.4 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja	6
4.5 Viestintäverkon tietoturva	7
4.6 Palvelun käyttö Suomen raja-alueilla ja ulkomailla	7
4.7 Immateriaalioikeudet	7
4.8 Vikailmoitukset	8
5. PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET	8
5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen	8
5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys	8
5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi	9
5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen	9
5.5 Ylivoimainen este	9
5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	9
6. PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN	9
7. MAKSUT	10
7.1 Hinnasto ja perittävät maksut	10
7.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta	11
7.3 Laskutus	11
8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN	11
8.1 Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen	11
8.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut	12
8.3 Puhelinnumeron välittyminen	12
9. SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN	12
10. MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN	12
10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin	12
10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen	13
11. SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	13
11.1 Irtisanominen	13
11.2 Purkaminen	13
11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä	13
12. ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET SEKÄ ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS MUUTOSTILANTEESSA	14
13. MUUT EHDOT	14
14. ERIMIELISYYDET	14
15. EHTOJEN VOIMASSAOLO	14

1. 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 puhelinliittymää, 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-, puhelunsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

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. SOPIMUKSEN TEKEMINEN

2.1 Sopimus

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 muutoivapaasti.

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

Teleyrityksellä on sopimusta tehtäessä oikeus tar-

kistaa asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin teleyritys voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

2.2 Ennakkomaksu ja vakuus

Teleyrityksellä on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyyttömyydestä 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 teleyritykselle tai jossa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Teleyritys voi vaatia kohtuullista vakuutta myös sopimussuhteen aikana, jos viranomaisen on todennut asiakkaan maksukyvyyttömäksi.

Teleyritys ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Teleyrityksellä on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan 10 arkipäivän kuluessa sopimuksen päättymisestä 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.

2.3 Käyttöraja

Teleyritys tai asiakas voi asettaa kohtuullisen euromääräisen käyttörajan puhelinliittymälle teleyrityksen palveluvalikoiman mukaisesti. Käyttörajan asettamisesta ei peritä maksua. Saatuaan tiedon käyttörajan ylittymisestä, teleyritys ilmoittaa asiasta käyttäjälle esimerkiksi tekstiviestillä ja antaa samalla ohjeet, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen teleyritys rajoittaa liittymän käyttöä.

Asiakas vastaa kaikista käyttörajan ylittävistä maksuista siihen saakka, kunnes teleyritys rajoittaa liittymän käyttöä. Asiakas voi kuitenkin vapautua vastuusta kohdan 4.3 (viestintäpalvelun oikeudeton käyttö) mukaisesti. Käyttörajaa koskevat tarkemmat tiedot sisältyvät teleyrityksen palvelukohtaisiin ehtoihin.

3. PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitusaika

Asiakas ja teleyritys sopivat toimitusajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien laitteiden 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 säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun teleyritys 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 tietoturvasta, 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 muut kuin teleyrityksen vastuulla olevat laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyt, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Teleyrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoiteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada puhelinnumeronsa siirretyksi toiselle teleyritykselle tietoyhteiskuntakaaren mukaisesti.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teleyritys ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen

voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Teleyrityksellä 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

Teleyritys määrittelee tarjoamansa palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet teleyrityksen palvelukohtaisissa ehoissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

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

4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää teleyrityksen palveluita sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman teleyrityksen 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 liittymän tai palvelun älykortit (esim. SIM- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana) ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet säilytetään erillään älykorteista ja laitteista ja siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun tai tietoon. Asiakkaan tulee vaihtaa älykortin ja laitteen oletusarvoinen tunnistin, vaikka hän ei käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Älykorttia ja sen tunnistetta tai laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi lompakossa, laukussa tai laatikossa, ja niiden tallellaoloa on seurattava huolellisesti. Jos ulkopuolinen saa tietää tunnisteiden, tulee se vaihtaa heti. Jos älykortti tai

laite katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldoraioituspalveluilla. Tietoturvaan koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virusstorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Teleyritys kuitenkin antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä teleyritykselle, 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 teleyrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittaatilanteissa teleyrityksellä 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 teleyrityksen tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Teleyrityksellä on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos teleyritys, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin, tai sitä on palvelun avulla muutoin asetettu saataville tai palvelua on kehotuksesta huolimatta käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Päätelaitteeseen, kuten matkapuhelimeen tai tablettiin, voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia muun esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä myös taustalla ilman että asiakas aktiivisesti käyttäisi palvelua juuri

sillä hetkellä. Asiakas vastaa näistä aiheutuneista kustannuksista. Asiakas voi estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät. Yleensä nämä päivitykset ja taustatehtävät ja niistä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset voi estää päätelaitteen asetusvalikosta, mutta tarkempien tietojen saamiseksi asiakkaan tulee tutustua päätelaitteen käyttöohjeeseen. Lisäksi asiakkaan tulee tutustua ohjelmien ja sovellusten ohjeisiin ja ehtoihin.

4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua 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 viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun teleyritys on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Teleyrityksellä on velvollisuus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Teleyritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuudesta.

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

4.4 Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keikkeitä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä teleyritys ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kattavuusalueella (ks. viestintäpalvelun virhe kohta 5.2).

Teleyrityksellä on oikeus päättää verkkonsa alueelli-

sesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Teleyritys voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Teleyrityksellä on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Lisäksi teleyrityksellä 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. Pysyvistä palvelun käyttöön vaikuttavista muokkaustoimenpiteistä kerrotaan palvelukohtaisissa ehdoissa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitetavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Matkapuhelinverkoissa toimiva teleyritys huolehtii osaltaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että asiakas saa soittaessaan tai lähettäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen hätänumeroon 112. Soittajan paikannus ja tekstiviestin lähettäminen ei ole matkapuhelimen osalta mahdollista ilman SIM-korttia. Hätätekstiviestin luotettavuus ja nopeus eivät ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelin. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden (esimerkiksi VoIP-palvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa.

Teleyritys saa estää viestintäpalvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkykauppaan kuuluvassa päätelaitteessa.

4.5 Viestintäverkon tietoturva

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

Teleyritys 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. Teleyritys mitoittaa toimenpiteet torjuttavan

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

4.6 Palvelun käyttö Suomen raja-alueilla ja ulkomailla

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaitte hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista oman teleyrityksen verkko välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käyttöä raja-alueilla. Asiakas vastaa raja-alueilla ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta teleyrityksen ohjeita.

Ulkomailla viestintäpalveluiden ja muiden palveluiden käytön kustannukset tai päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset ovat yleensä kotimaan hintoja kalliimpia. Näistä palveluista ja taustatehtävistä aiheutuneista maksuista vastaa asiakas, joka voi estää ne esimerkiksi estämällä verkkovierailut (ks. lisäksi ohjelmistojen ja sovellusten taustatehtävistä 4.2).

Teleyritys ei vastaa kotimaan palvelun käytön rajoitusten toimituksesta ulkomailla tai vaikutusmahdollisuuksiansa ulkopuolella olevista palvelun käytön rajoituksista. Tarkempia tietoja on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

4.7 Immateriaalioikeudet

Teleyrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat teleyritykselle tai kolmannelle taholle. Teleyritys 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 teleyrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Käyttöoikeuden päättyessä teleyritys voi pyytää asiakasta palauttamaan tai hävittämään tämän muun aineiston ohjekirjat, muut asiakirjat tai ohjelmistot.

4.8 Vikailmoitukset

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

5. PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAA-MUKSET

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

Viivästyksen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin kuin 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 viestintäpalvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun viestintäpalvelua 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 katkealeimia ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. Teleyritys ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä teleyrityksen viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia teleyritykseltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Teleyritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukainen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa.

Teleyrityksellä on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaara 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 kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella. Oikeutta vakiohyvitykseen ei ole, jos teyryitys 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 tai myrskytuho. Tällöin asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Teleyritys korvaa asiakkaalle palvelun viivästyimestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat teleyrityksen huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys 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 vahinkotapahdumasta aiheutuneesta vaivannäöstä kuten oman ajan käytöstä.

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.

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

5.4 Viivästyksen tai virheilmoituksen tekeminen

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

Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai ar-

vottomasti tai jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

5.5 Ylivoimainen este

Teleyritys ei vastaa sopimus- tai korvausveloitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota teleyritys ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on teleyrityksestä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytykset, maksuliikenteen keskeytykset, lainsäädännön tai viranomaismääräys tai -päättös, ulkopuolisen aiheuttama kaivuun, laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy ylivoimaisen esteen vuoksi, veloitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen (ks. kohta 5.2).

Asiakas ei vastaa sopimusveloitteidensa täyttämistä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytykset ja viranomaismääräys tai -päättös.

5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyöt

Teleyritys saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien kunnossapito ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Teleyritys tekee keskeytyksen asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällainen keskeytykset ei ole virhe viestintäpalvelun toimituksessa, jos keskeytykset 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. Puhelinliittymän käyttöä voidaan rajoittaa

esimerkiksi siten, että asiakas voi vastaanottaa puheluja, mutta ei voi soittaa muita kuin hätäpuheluja tai mahdollisuuksien mukaan lähettää hätätekstiviestejä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla saldorajoitus- tai estopalveluja) tai palvelun sulkemista teleyrityksen palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, teleyritys voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Teleyrityksellä on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

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

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

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntynyttä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä,
2. asiakas ei ole maksanut muun palvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö estetään tai rajoitetaan,
3. asiakas on ylittänyt asetetun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
4. se on tarpeen vääriinkäytösten 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. tuomioistuimien, poliisi tai muu toimivaltainen viranomaisinen tätä vaatii,
7. asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomaisinen 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.

Teleyrityksellä on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen

teleyritys käyttää teleyrityksen liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan teleyrityksen kautta ja estoa pyytänei teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

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

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa asiakkaan palvelua myös tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tietoyhteiskuntakaavassa säädettyllä tai tähän rinnastettavalla muulla laissa säädettyllä tavalla tai viestintäpalvelun tietoyhteiskuntakaavassa säädettyjen laatuvaatimusten täyttämiseksi.

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

1. kyseisen liittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy muun palvelun käyttämiseen; tällöin teleyritys voi rajoittaa muun palvelun käyttöä tai estää niiden käytön, jos asiakas on sairautesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettamisestä, tai
2. asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

7. MAKSUT

7.1 Hinnasto ja perittävät maksut

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

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

Teleyritys 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 pidettyä maksusta tai

saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on tietoyhteiskunta-kaaren nojalla tämä oikeus myös sitä teleyritystä kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulutus-hyödykkeen. Teleyritys ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Teleyrityksellä 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 teleyrityksen 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.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti.

7.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Teleyrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumatomista töistä voidaan periä erillinen maksu.

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

7.3 Laskutus

Teleyritys lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta teleyrityksellä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut suoritetusta palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä

erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos teleyritys käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa sopimus asiakkaasta johtuvasta syystä, teleyrityksellä on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus teleyritykselle 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. Teleyritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta teleyritys 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, teleyrityksellä on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada puhelinlaskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

8.1 Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen

Teleyritys voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoivissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassa olevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät teleyrityksen verkkosivuilta.

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

Teleyritys 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 matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut 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.

Teleyrityksellä on oikeus tallentaa asiakaspalvelu-puhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Teleyritys käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, rekламаatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

8.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluetteloissa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko teleyrityksen tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen puhelinluettelossa ja numeropalvelussa osittain tai kokonaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tietojensa edelleen luovutus. Asiakas voi maksutta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista.

Jos hakemistopalvelun tai painetun luettelon tiedoissa oleva virhe johtuu teleyrityksen tuottamuksesta, teleyritys valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

8.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas voi estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelut on siirretty, puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen.

Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä, multimediamiesteissä ja muissa tiedonsiirtoon perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

9. SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN

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

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

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

10. MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN

10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

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

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

- sopimus-, hinnoittel-, 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,
- teleyrityksen 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, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

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

Teleyrityksellä 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 ve-

rojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

Teleyrityksellä on lisäksi oikeus tehdä sopimuseh-
toihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutok-
sia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen
sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi
toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniik-
kaan tai palvelun ulkoasuun.

Lisäksi teleyrityksellä on muun kuin viestintäpal-
velun 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

Teleyrityksellä on oikeus lopettaa määräaikaisen so-
pimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden
tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta
esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota tele-
yritys ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuk-
sentekohetkellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden
tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi teleyritykselle
kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.
Asiakkaalla on tällöin oikeus päättää sopimus heti
kohdan 12 mukaisesti, jos lopettaminen on hänen
vahingokseen.

11. SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

11.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole
sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimas-
sa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2)
viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai
kirjallisesti. Teleyritys lähettää irtisanomisesta asi-
akkaalle kirjallisen vahvistuksen.

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

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään
kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oi-
keus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään
kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän
on joutunut maksuvaikkeuksiin sairauden, työttö-
myyden tai vastaavan hänestä riippumattoman
syyntä takia jos sopimuksen pitäminen voimassa
muun erityisen syyntä takia on hänen kannaltaan
kohtuutonta. Teleyrityksellä on oikeus saada takai-
sin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

Teleyrityksellä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voi-
massa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden

(1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta
lainsäädännöstä muuta johdu.

11.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen teleyrityksen viiväs-
tyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on
olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua
vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe koh-
distuu.

Teleyritys saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen
ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin
asiakkaan pyynnöstä vähintään kuukauden
ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voi-
massa, tai
- asiakas tai käyttäjä on tuomittu viestintäpal-
velua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliiken-
teen häiritsemisestä.

Teleyritys saa purkaa muuta palvelua koskevan so-
pimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muus-
ta syystä jotta asiakkaan pyynnöstä tai verkon
korjaamisen takia vähintään kuukauden ja
keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi, eikä
hän maksa teleyrityksen vaatimaa ennakko-
maksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta
- viranomainen on todennut, että asiakas on ta-
hallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olen-
naisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole
korjannut menettelyään.

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

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoi-
mainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajas-
sa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edelly-
tyksen puutteen vuoksi.

Teleyrityksen tulee purkaa viestintäpalvelusopimus
kirjallisesti. Asiakas voi purkaa viestintäpalvelusopi-
muksen suullisesti tai kirjallisesti.

11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaan
on palautettava teleyrityksen omistamat laitteet ja
muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen
päätyessä teleyritykselle sellaisessa kunnossa kuin
se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutet-
taessa oli. Jos asiakas on vuokrannut teleyritykseltä
laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuk-
sen päätyminen edellyttää kohdassa 11.1 sanotun
lisäksi, että laite on palautettu teleyrityksen antami-
en ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä osin, kuin ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan eikä kyseessä ole asiakkaan sopimusrikkomus. Teleyritys ei palauta käyttämättä jäävää puheaikeutua tai muuta vastaavaa etuus. Sopimuksen päätyessä teleyrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12. ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET SEKÄ ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS MUUTOSTILANTEESSA

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

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulaininlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Teleyritys 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, teleyrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan. Muista muutoksista teleyritys 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. Nämä muut ehdot ovat etusijalla yleisiin ehtoihin nähden. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

14. ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne teleyritystä vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä teleyrityksellä on kotipaikka tai missä teleyrityksen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaaressa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Jos kauppasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).

15. EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 1.7.2015 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 01.09.2011 voimaan tulleet yleiset sopimusehdot kuluttajille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa teleyritykseltä maksutta.

TAMPEREEN
PUHELIN

