

SAUNALAHDEN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJA- JA YRITYSASIAKKAILLE

25.5.2011



Saunalahti.fi
SÄÄSTÖÄ JOKA MINUUTTI.

SAUNALAHDEN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJA- JA YRITYSASIAKKAILLE

Nämä ehdot ovat Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry:n suosittellamat ja Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa neuvottelemat kuluttajien osalta.

**Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry:n
suositus teleyritysten tarjoamien palveluiden yleisiksi
sopimusehdoiksi kuluttajille.**

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Saunalahden toimittamiin yleisiin sopimusehtoihin, palvelukohtaisiin erityisehtoihin, hinnastoon sekä mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin Saunalahden omiin palveluihin.
- Palvelukohtaisia erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana.
- Käyttöohjeessa kuvataan muun muassa palvelun käyttöo-
ttoa, käyttöä ja vikatilanteita ja niiden ratkaisuja.

Kaikkia mainittuja ehtoja ja ohjeita sovelletaan palveluiden tarjonassa kuluttajalle, joka käyttää palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla Saunalahdelta, sen asiakas- palvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa Saunalahdelta.

Palveluiden yleiset sopimusehdot etenevät sopimuksen tekemisestä palvelun toimitukseen, käyttöön ja sen rajoittamiseen, virhetilanteisiin, sopimuksen muutokseen ja päättämiseen. Erityisesti alla kuvatut sopimusehtojen keskeisimmät kysymykset vaikuttavat olennaisesti palvelun käyttäjän asemaan.

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

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

Vastuu käytöstä ja maksuista

Saunalahti vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Asiakkaana vastaat liittymäsi käytöstä ja maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Huomaathan, että viestintäpalveluita voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti). Suojaa liittymäsi henkilökohtaisella tunnistella (esim. pin-koodi), jos se on teknisesti mahdollista. Jos päätelaite, tunnistin tai älykortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä Saunalahteen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä (katso kohdat 4.2. ja 4.3).

Käyttö ulkomailla ja Suomen raja-alueella

Käytä puhelinta tai tietokonetta harkiten ulkomailla, koska puhelut, tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediaviestien osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen käyttöä ulkomailla välttyäksesi ikäviltä yllätyksiltä (ks. 8.1). Matkapuhelimen ja liikkuvan laajakaistan osalta valtakunnan raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti käyttämäsi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta (ks. 4.7).

Tietoturva

Saunalahti vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Muilta osin palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteisi tietoturvapalvelulla ja huolehdiit sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin (ks. 4.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla Saunalahdelta.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia palveluita, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka palvelussa ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksesta (ks. 4.5, 5.2, 5.7 ja 7). Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä Saunalahdella on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla (ks. 11.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi (ks. 11.2).

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä Saunalahden asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä, sähköpostilla tai muulla asiakasviestinnällä. Yhteyshiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Aineiston palautus

Käyttöoikeuden päättyessä sinun on Saunalahden pyynnöstä palautettava tai hävitettävä hallussasi oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot kuten esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot (ks. 4.1).

SISÄLLYSLUETTELO

| | | | |
|---|---|--|----|
| PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE..... | 2 | 5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa..... | 8 |
| SISÄLLYSLUETTELO..... | 3 | 5.6 Ylivoimainen este..... | 8 |
| 1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA..... | 4 | 5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö..... | 8 |
| 2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN..... | 4 | 6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN..... | 9 |
| 2.1 Sopimuksen voimaantulo..... | 4 | 7 YLLÄPITO JA HUOLTO..... | 9 |
| 2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen..... | 4 | 8 MAKSUT..... | 9 |
| 2.3 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja..... | 4 | 8.1 Hinnasto ja perittävät maksut..... | 9 |
| 3 PALVELUN TOIMITUS..... | 5 | 8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta..... | 10 |
| 3.1 Toimitus ja toimitusaika..... | 5 | 8.3 Laskutus..... | 10 |
| 3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset..... | 5 | 9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN..... | 10 |
| 3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot..... | 5 | 9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen..... | 10 |
| 3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys..... | 5 | 9.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut..... | 10 |
| 4 PALVELUN KÄYTTÖ..... | 5 | 9.3 Puhelinnumeron välittyminen..... | 10 |
| 4.1 Palvelun käyttöoikeus..... | 5 | 10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN..... | 11 |
| 4.2 Vastuu palvelun käytöstä..... | 6 | 11 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN..... | 11 |
| 4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö..... | 6 | 11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin..... | 11 |
| 4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet..... | 6 | 11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset..... | 11 |
| 4.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja..... | 6 | 12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN..... | 11 |
| 4.6 Viestintäverkon tietoturva..... | 7 | 12.1 Irtisanominen..... | 11 |
| 4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella..... | 7 | 12.2 Purkaminen..... | 12 |
| 5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS..... | 7 | 12.3 Palautukset sopimuksen päätyessä..... | 12 |
| 5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen..... | 7 | 12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen..... | 12 |
| 5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys..... | 7 | 13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET..... | 12 |
| 5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi..... | 8 | 14 MUUT EHDOT..... | 12 |
| 5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen..... | 8 | 15 ERIKESKISYKSET..... | 12 |
| | | 16 EHTOJEN VOIMASSAOLO..... | 12 |

1. MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Asiakkaalla kuluttaja-asiakasta, joka tekee tai on tehnyt Saunalahden kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten.

Yritysassiakkaalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai yhteisöä, joka hankkii Saunalahden palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

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

Sopimuksella asiakkaan ja Saunalahden välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

Palvelulla Saunalahden valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja.

Viestintäpalvelulla viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa Saunalahden käyttämässä viestintäverkossa. Lisä- ja sisältöpalvelut eivät ole viestintäpalveluita.

Lisäpalvelulla muun muassa esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelunsiirto- ja erilaisia paikannus- tai tallennuspalveluja sekä tietoturvapalveluja.

Sisältöpalvelulla erilaisten sisältöjen tarjoamista asiakkaille kuten muun muassa uutis-, ajankohtais- ja viihdepalveluja.

Viestintäverkolla toisiinsa liitetyistä johtimista sekä laitteista muodostuvaa järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun. Viestintäverkkoja ovat muun muassa kiinteät verkot ja matkaviestinverkot.

Liittymällä liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepäätelaitte kytetään Saunalahden viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymä voi olla esimerkiksi laajakaistanainen internetiliittymä tai puhelinliittymä.

Puhelinliittymällä kiinteän puhelinverkon ja matkaviestinverkon liittymää. Puhelinliittymällä ei tarkoiteta esimerkiksi laajakaistaista internetiliittymää.

Yleispalveluliittymällä yleispalveluyrityksen asiakkaan vakinaiseen asuinpaikkaan toimittamaa liittymää, jolla voi soittaa hätäpuheluita, soittaa ja vastaanottaa koti- ja ulkomaan puheluita sekä muita tavanomaisia puhelinpalveluita, ja joka mahdollistaa liikenne- ja viestintäministeriön määrittämän vähimmäistiedonsiirtonopeuden. Yleispalvelun eri osia voivat toteuttaa eri yleispalveluvolliset yritykset, ja palvelut voidaan toteuttaa useammalla liittymällä. Yleispalveluvollisella teleyrityksellä tarkoitetaan Viestintäviraston nimeämää yritystä, joka on velvollinen toimittamaan yleispalveluliittymän.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Saunalahden kuluttaja-asiakkaalle tarjoamiin palveluihin.

Näitä ehtoja sovelletaan myös Saunalahden yritysassiakkaalle tarjoamiin palveluihin näissä ehdoissa, erityisehdoissa ja sopimuksessa kerrotuin rajoituksin silloin, kun Saunalahdi tarjoaa yritysassiakkaalle valikoimissaan olevia palveluita.

2. SOPIMUKSEN TEKEMINEN

2.1 Sopimuksen voimaantulo

Viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää, että asiakas on maksanut ennakkomaksun tai vakuuden (ks. 2.3). Sopimus tulee voimaan, kun Saunalahdi on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. Saunalahdi ilmoittaa viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausvahvistuksessa, milloin sopimus tulee voimaan ja tarvittaessa, miten sopimuksen voimaantulosta ilmoitetaan asiakkaalle.

Saunalahdi ja asiakas voivat ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta sopia kohtuullisesta käyttörajasta. Saunalahdella on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Saunalahdella on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

Yleispalveluvollinen teleyritys voi kieltäytyä tekemästä yleispalvelusopimusta vain, jos asiakas on asetettu syytöteeseen tai viimeisen vuoden aikana tuomittu jonkin teleyrityksen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä taikka asiakkaalla on jonkin teleyrityksen yleispalveluliittymän käytöstä aiheutuneita maksamattomia, eräätynettä ja riidattomia velkoja.

2.3 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

Saunalahdella 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. Näitä ovat esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanteet, joissa asiakas on velkaa jollekin teleyritykselle tai joissa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi, tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Saunalahdi voi kuitenkin vaatia kohtuullista vakuutta sopimusuhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyyttömyksi.

Saunalahdi ei maksa suoritetusta ennako- tai vakuusmaksusta korkoa. Saunalahdella on oikeus periä vakuudesta eräätynneet saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat, ja viimeistään sopimuksen päättymisen jälkeen. Ennakkomaksu palautetaan viipymättä sopimuksen päättymisen jälkeen.

Asiakas ja Saunalahdi voivat sopia kohtuullisen käyttörajan asettamisesta puhelinliittymälle. Saunalahdi ilmoittaa asiakkaalle käyttörajan ylittymiseen takia tapahtuvasta käytön rajoittamisesta etukäteen esimerkiksi soittamalla tai tekstiviestillä. Samalla Saunalahden on annettava ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen käyttörajan ylityksessä Saunalahdella on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä. Vapautuakseen palvelun käytön rajoituksesta asiakkaan tulee maksaa Saunalahden ilmoittama osuus palvelusta kertyneistä maksuista. Käyttörajapalvelu ja sen muutos on maksuton mutta sen poistamisesta Saunalahdi voi

periä hinnaston mukaisen maksun. Käyttörajausta sopiminen on teleyrityskohtaista.

Käyttörajan lisäksi Saunalahti voi tarjota maksua vastaan saldorajoituspalveluita. Saldorajan ylityessä liittymän käyttö estetään tai liittymän käyttöä rajoitetaan.

3. PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitus ja toimitusaika

Saunalahti tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja Saunalahti sopivat toimitusajan tai ensimmäistoimitusajan sopimusta tehdessä. Saunalahti toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana. Saunalahdella on velvollisuus toimittaa yleispalveluluultuima kohtuullisessa ajassa.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. Saunalahdella on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamiseen edellytyksistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- oikeiden (kuten tarkka osoite) ja riittävien (kuten etäinen sijainti tai vaikea maasto) tietojen antamisesta palvelun toimittamiseksi,
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta,
- palvelun toimittamisen edellyttämistä viranomaisluvista kustannuksineen ja
- tuoteisiin liittyvien ja niihin liitettävien ohjelmistojen käyttöoikeudesta; sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin Saunalahti.

Saunalahti ja asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Palvelun lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun asiakkaan kanssa erikseen sovitun määrän.

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

3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja asennuksesta sekä sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Verkon tai palvelun toimintaa häiritseviä laitteita tai ohjelmistoja käsitellään kohdassa 4.1. Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin Saunalahdelta hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytytjää, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys

Saunalahdella on oikeus päättää asiakkaan käyttööntulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista,

numeroista ja muista vastaavista tunnisteista.

Saunalahdella on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvausta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Saunalahti ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Saunalahdella on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päättyttyä.

Asiakkaalla on oikeus saada puhelinnumeronsa siirretyksi toiselle teleyritykselle viestintämarkkinalain mukaisesti. Muuta tunnistetta kuin puhelinnumeroa ei ole mahdollista siirtää sopimuskauden aikana, ellei toisin sovit.

4. PALVELUN KÄYTTÖ

4.1. Palvelun käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää Saunalahden palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Saunalahti huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua sovitulla tavalla.

Saunalahden palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat teleyritykselle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. Saunalahti myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekieleisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muita aineistoa on käytettävä Saunalahden tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Asiakkaalla ei ole ilman Saunalahden etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on Saunalahden pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen, luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot. Tällaisia luovutettuja materiaaleja ovat esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot.

Saunalahti ei vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksesta ulkomailta. Tarkempia tietoja on saatavilla Saunalahden verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä Saunalahdelle, 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 Saunalahden huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Saunalahdelle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä

vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai häirittilanteissa Saunalahdella on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi Saunalahdella on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan, keskeyttää palvelun käyttöä tai sulkea liittymää ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakas ei saa jälleenmyydä Saunalahden toimittamia palveluja, välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Ellei Saunalahden kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu, asiakas ei saa käyttää palvelujen yhteydessä eikä asentaa verkkoon palvelimia, joihin on mahdollisuus ottaa verkon kautta muualta yhteyksiä. Palvelua ei saa myöskään käyttää automaattisia postitusjärjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö.

4.2 Vastuu palvelun käytöstä

Saunalahti vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Saunalahti ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankittuista aineistoista, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole Saunalahden tarjoamaa.

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 Saunalahden tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

Saunalahdella on oikeus estää palvelun käyttöä 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 muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi Saunalahdella on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Saunalahti ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas itse vastaa edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista.

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. 4.6) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virusTORjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Saunalahti antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Asiakkaan tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti), koska palveluita

voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Erityistä huolellisuutta asiakkaalta edellytetään liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan tulee huolehtia, että älykortit (esim. sim- tai ohjelma kortti) ja laitteet on suojattu tunnistella (esim. käyttäjätunnus, salasana, pin-koodi, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet pysyvät vain hänen omana tietonaan. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä Saunalahden asiakaspalveluun.

Saunalahti vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetuksen saatavilla olosta asiakkaalle. Asiakas vastaa asetuksen käyttöönotosta. Asiakas vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoinneista ja asetuksista sekä niiden asentamisesta, ylläpidosta ja poistamisesta, ellei toisin ole sovittu.

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. Vaikka asiakas lähtökohtaisesti vastaa palvelun käytöstä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johdettu asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievä. Yritysi asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä, vaikka kyseessä olisi lievä huolimattomuus. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Saunalahti on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteiden katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvataksaan oikeutensa asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus asiakaspalveluun puhelimella sen aukioloaikana tai puhelimitse ympäri vuorokauden katoamisilmoitusnumeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. Saunalahdella on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Saunalahti voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuussastetta.

4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

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

4.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedon siirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katkealuja ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Kuuluvuuteen ja 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 Saunalahti ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kuuluvuusalueella (Katso palvelun virhe 5.2).

Saunalahdella on oikeus päättää verkonsa alueellisesta

kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitustaasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Saunalahti voi optimoida verkon osia ja toimintoja alueen kokonaiskuuluvuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus voi vaihdella. Jos kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään asiakkaan kotipaikassa, Saunalahti ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos muutos heikentää vähäistä suuremmissa määrin ja pysyvästi palvelun toimivuutta asiakkaan kotipaikassa.

Saunalahdella on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks. 5.2). Saunalahti saa tehdä palveluihinsa ja älykorttiin, esim. sim-tekniikkaan ja sen käyttöön, vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. 11). Lisäksi Saunalahti voi lähettää viestintäverkkojen avulla asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka asiakas voi halutessaan asentaa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitetavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Puhelinverkoissa 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 erityisohjeissa.

4.6 Viestintäverkon tietoturva

Saunalahti vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Saunalahti ei vastaa julkisessa internet-verkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Saunalahdesta riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Saunalahti 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. Saunalahti mitoitaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Saunalahti tiedottaa tietoturvaohjelmista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonalaintaa käyttävä päätelaitte hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista Saunalahden verkko-, välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verk-

koon. Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytöstä raja-alueilla. Asiakas vastaa ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta Saunalahden ohjeita.

5. PALVELUN VIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

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. Jos toimitusajan kohdasta ei ole sovittu, toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, jonka määrä kuitakin alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärä säädetään viestintämarkkinalaissa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos Saunalahti tai Saunalahden käyttämä sopijajoukko osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttäneen ottaa 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 siitä 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

Sen lisäksi mitä kohdassa 5.7 sanotaan, virheenä ei pidetä

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta;
- päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintatunnosta tai
- satunnaisia ja lyhytaikaisia käyttökatkoksia.

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii siten, kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häirtälikehenteistä. 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. Saunalahti ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä viestintätietokoneen verkossa.

Oikaisu

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

Saunalahdella on oikeus oikaisua virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kiellettyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kiellettyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta tai jos kiellettyymiseen 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 virheilmoituksesta. Viestintäpalvelun keskeytystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä on kullakin alkavalla keskeytysviikolla ja enimmäismäärä määritellään viestintämarkkinalaissa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Saunalahti korvaa asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista kuten käyttötyöajan olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Saunalahden huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Saunalahti 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.

Saunalahti korvaa yritysasiakkaalle palvelun virheestä ja sen toimituksen viivästyisestä johtuvat, tuottamuksellaan aiheuttamansa välittömät vahingot. Vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kuitenkin rajattu yhden kuukauden palvelumaksuun. Jos Saunalahti on muutoin velvollinen suorittamaan yritysasiakkaalle sopimussakkoa, hyvitystä tai muuta korvausta sopimusrikkomuksensa vuoksi, Saunalahti on korvausvelvollinen vain siltä osin, kun asiakkaan kärsimä korvauskelpoinen vahinko ylittää korvauksen määrän. Saunalahti ei korvaa välillisiä vahinkoja yritysasiakkaalle tai ylivoimaisesta esteestä johtuvia vahinkoja.

Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai uhassa 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 toiminnoista.

Saunalahti ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole Saunalahden alihankkijasta tai Saunalahti ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä Saunalahdelle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästyminen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Kohtuullisen ajan pituuden arvioitiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja asiakkaan asiantuntemus.

Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen huoli-mattomasti, jos Saunalahti on menetellyt törkeän myö-lyttömästi, kunnianvastaisesti tai arvottomasti, tai viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa

Laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan.

Saunalahdella on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksien luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. Saunalahden myymät laitteet korjataan mahdollisten takuuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

5.6 Ylivoimainen este

Saunalahti vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Saunalahti ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on Saunalahdesta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajaketun keskeytykset, lainsäännös tai viranomaismääräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Asiakas vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytykset ja viranomaismääräys tai -päätös.

5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyöt

Saunalahti 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, tukiasemien kunnossapito, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. Saunalahti tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän asiakasta haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on mahdollista. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa.

Jos liittymän käyttö on edellä mainitun syyn takia ollut keskeytetty vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, Saunalahti hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvolvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmistä tai muusta ylivoimaisesta syyistä. Saunalahden on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvolvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka pääte-laitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

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 hätä-tekstiviestejä.

Asiakkaan oikeus

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

Saunalahden velvollisuus

Saunalahdella on velvollisuus pyynnöstä sulkea liittymä tai estää puhelimen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu tai kadonnut.

Saunalahden oikeus

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

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. asiakas ei ole maksanut lisä- tai sisältöpalvelujen erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö suljetaan tai sitä rajoitetaan,
3. asiakas on ylittänyt sovittu käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
4. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
5. poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
6. asiakas on asetettu konkurssiin, tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
7. asiakas on asetettu syytteen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
8. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja.

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

Saunalahden liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan Saunalahden kautta, ja estoa pyytäneet teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Saunalahti ei sulje liittymää maksulainlyönnin johdosta, jos

1. kyseisen puhelinliittymän erääntyneiden viestintäpalvelu-maksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin Saunalahti voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen käyttöä tai estää niiden käytön,
2. asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syyistä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai
3. asiakas on tehnyt laskusta perustellun kirjallisen lasku-huomautuksen ja ridatton osa maksusta on maksettu määräaikaan.

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, jos sulkeminen tai rajoittaminen johtuu asiakkaasta tai teleyrityksen velvollisuudesta.

7. YLLÄPITO JA HUOLTO

Saunalahti huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu palvelu on asiakkaan käytettävissä. Saunalahti vastaa viestintäverkkostaan ja tarjoamistaan palveluista. Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. Saunalahti huolehtii vikatapausten korjaamisesta työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Saunalahden suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja telepätelaitteista ja muista laitteistaan, ellei toisin ole sovittu.

8. MAKSUT

8.1 Hinnasto ja perittävät maksut

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

Saunalahti päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskaudesta, laskun maksu- ja toimitustavasta, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen, sen mukaan mitä maksukaudesta on sovittu.

Saunalahti voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien makset, 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.

Saunalahdella on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain.

Perusmaksu on maksettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevan syyntä, taikka jos sulkeminen on johtunut Saunalahden velvollisuudesta sulkea palvelu.

Ulkomailla käytetyt palvelut (kuten puhelut, teksti- ja multimediatekstit, muu tiedonsiirto) veloitetaan Saunalahden voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Lisätietoja on saatavilla Saunalahden verkkosivuilta.

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

8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Saunalahdella on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syyistä tai teleyrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylittymiseen liittyvän käytön rajoittamisen poistamisesta ei periä maksua. Muista sopimukseen kuulumattomista toista peritään erillinen maksu. Saunalahdella on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syyistä.

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

8.3 Laskutus

Laskut on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää, ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. Viivästyneestä maksusta Saunalahdella on oikeus periä viivästyskorkea korkolain mukaisesti ja maksu-kehotuksesta hinnaston mukainen maksu-kehotusmaksu. Lisäksi Saunalahdella on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksu-kehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

Saunalahdi voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta Saunalahdi voi periä maksun.

Sovitun käyttörajan ylittyessä tai maksujen kertyessä laskutuskauden kuluessa poikkeuksellisen paljon, Saunalahdi voi lähettää asiakkaalle ilmoituksen kertyneestä laskusta tai jos asiakkaan kanssa on sovittu, lähettää laskun ilmoitetusta laskutusajankohdasta poikkeavasti.

Saunalahdi lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Saunalahdelle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksutavat ja niiden kustannukset ilmoitetaan hinnastossa.

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, Saunalahdella on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

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

9. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen

Saunalahdi voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriseloste ja tietosuojaperiaatteet löytyvät Saunalahden verkkosivuilta.

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

Saunalahdi voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja 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, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot, kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä luettelujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Saunalahdella on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä, kuten myyntipuhelut. Saunalahdi käyttää talenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklaamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

9.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaaja-luetteloissa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko Saunalahden 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 Saunalahden tuottamuksesta, Saunalahdi valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetuissa luetteloissa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

9.3 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 ja tiedonsiirtoon (kuten wap ja multimediaviestit) perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

10. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

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

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

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

11. SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

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

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

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelystä;
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta;
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista, kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta;
- Saunalahden palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta;
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta;
- palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta, kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella;
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä;
- teknisistä järjestelmä uudistuksista;
- merkityksellisistä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta;
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta;
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan tai tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

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

Lisäksi Saunalahdella on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Saunalahdella on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

Saunalahdella 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.

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

Saunalahdella on oikeus yritysasiakkaan osalta muuttaa näitä sopimusehtoja, palveluita koskevia maksuperusteita, hintoja ja erityisehtoja ilmoittamalla siitä asiakkaalle. Palvelukuvauksissa mainittuihin seikkoihin Saunalahden tekemä muutos ei merkitse sopimusehtojen muutosta eikä sopimusrikkomusta.

11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

Saunalahti ilmoittaa asiakkaalle hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Saunalahdella on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaan eduksi tehdyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista Saunalahti 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 päättäväksi välittömästi siitä palvelusta, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi.

12. SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

12.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Saunalahti lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

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

sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Saunalahdella on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

Saunalahdella on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Palvelun lopettaminen ks. 12.4.

12.2 Purkaminen

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

Saunalahti saa purkaa puhelini liittymän sopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- puhelini liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6) vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- asiakas on tuomittu puhelini liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Saunalahti saa purkaa muuta palvelua kuin puhelini liittymää koskevan sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6) tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa;
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa Saunalahden vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- viranomainen 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 Saunalahti voivat purkaa muun palvelun kuin puhelini liittymän 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.

Saunalahden tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava Saunalahden omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä Saunalahdelle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut Saunalahdelta laitteen, laitepalvelun irtisanomisen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa 12.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu Saunalahden antamien ohjeiden mukaisesti.

Saunalahti palauttaa asiakkaan ennakoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. Saunalahti ei palauta käyttämättä jäävää puhekaiketta eikä niin sanottua pakettihinnoitteluja, jo ennalta maksettuja maksuja. Sopimuksen päättyessä Saunalahdella on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen

Saunalahdella on oikeus lopettaa toistaiseksi voimassa olevan tai määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai palvelun ominaisuuden tuottaminen. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus päättyään heti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen. Jos kyseessä on olennainen muutos, Saunalahti irtisanoo sopimuksen ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen kuitenkin vähintään kuukautta ennen. Kohtuullinen aika arvioidaan palvelukohtaisesti.

13. YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Saunalahdella on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjistä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen Saunalahden tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

Saunalahti lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen tai laskutusosoitteeseen tai matkaviestinliittymänumeroon. Saunalahden postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymänumeroon lähettämistä seuraavana päivänä. Saunalahti ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulainlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Saunalahden yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muista asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

14. MUUT EHDOT

Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. 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.

15. ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne Saunalahtea vastaan joko oman kotipaikkansa tai Saunalahden kotipaikan käräjäoikeudessa. Saunalahden tulee nostaa kanne asiakasta vastaan asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan käsitteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

16. EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 25.5.2011 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat Saunalahti Group Oyj:n yleiset toimitusehdot kuluttaja- ja yritysasiakkaille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin 1.9.2011 alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa Saunalahdelta maksutta.