



SAUNALAHTI GROUP OYJ:N YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA- JA YRITYSASIAKKAILLE

1.3.2007

1 Soveltamisala

1.1 Toimitusehtojen soveltaminen

Näitä toimitusehtoja sovelletaan Saunalahti Group Oy:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön (jäljempänä Saunalahti Group) asiakkaalle toimitettuihin palveluihin. Palvelut voivat sisältää matka- tai kiinteän puhelinverkon liittymiä, tietoliikenneliittymiä ja Saunalahti Groupin tarjoamia muita palveluja tai laitteita.

Näitä toimitusehtoja sovelletaan, ellei asiakkaan ja Saunalahti Groupin välillä ole kirjallisesti toisin sovittu. Saunalahti Groupin ja asiakkaan välillä tehty kirjallinen palvelukohtainen sopimus, mukaan lukien palvelukohtaiset toimitusehdot, on ensisijainen tulkintalähde ja yleiset toimitusehdot toissijainen ja täydentävä tulkintalähde.

Asiakas voi viestintäverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin Saunalahti Groupin tuottamia ja tarjoamia palveluja. Palvelusopimus ei koske näitä palveluja, eikä Saunalahti Group vastaa asiakkaalle tällaisista palveluista.

1.2 Määritelmiä

1.2.1 Kuluttaja-asiakas

Kuluttaja-asiakkaalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä tai yhteisöä, joka hankkii Saunalahti Groupin palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

1.2.2 Yritysassiakas

Yritysassiakkaalla tarkoitetaan näissä toimitusehdoissa luonnollista tai juridista henkilöä, joka hankkii Saunalahti Groupin palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

1.2.3 Asiakas

Asiakas-sanaa käytettäessä viitataan samanaikaisesti sekä kuluttaja-asiakkaisiin että yritysasiakkaisiin.

Saunalahti Groupin kanssa sopimussuhteessa oleva Asiakas on vastuussa Saunalahti Groupille kaikista tilaamistaan palveluista ja palvelumaksuista. Palveluun liittyviä lisäpalveluja voi tilata vain asiakas tai asiakkaan valtuuttama taho, kuitenkin niin että asiakkaan vastuu maksuista ei siirry asiakkaan valtuuttamalle taholle. Ellei asiakas erityisesti kirjallisesti ole muuta sopinut Saunalahti

Groupin kanssa, Saunalahti Group ei ota vastaan loppukäyttäjien lisäpalvelutilauksia ilman asiakkaan kirjallista vahvistusta.

1.2.4 Loppukäyttäjä

Loppukäyttäjällä tarkoitetaan asiakkaan edustajaa, yrityksen osastoa, perheenjäsentä tai muuta luonnollista tai juridista henkilöä, joka tosiasiallisesti käyttää toimitettua palvelua. Kaikki asiakasta koskevat palveluiden ehdot koskevat myös loppukäyttäjää, ellei näissä ehdoissa ole nimenomaisesti muuta määritetty.

1.2.5 Viestintäverkko

Viestintäverkolla tarkoitetaan toisiinsa liitettyistä johtimista ja laitteista koostuvaa järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun johtimilla, radioaalloilla, optisesti tai muulla sähkömagneettisella tavalla. Viestintäpalvelulla tarkoitetaan viestintäverkon palvelua.

1.3 Kuluttaja-asiakkaiden lainsäädäntöön perustuvat oikeudet

Nämä toimitusehdot eivät rajoita kuluttaja-asiakkaan kuluttaja-lainsäädännön tai muun pakottavan lainsäädännön mukaisia oikeuksia. Mikäli nämä toimitusehdot ja kuluttaja-asiakkaan

lainsäädännön mukaiset oikeudet ovat ristiriidassa keskenään, toimitusehtoja tulkitaan kuluttajan edun ja kuluttajalainsäädännön mukaisesti.

2. Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

2.1 Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun asiakas on muutoin ryhtynyt käyttämään Saunalahti Groupin palvelua tai Saunalahti Group on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Saunalahti Groupin ollessa oikeutettu vaatimaan ennakkomaksun tai vakuuden katsotaan sopimuksen syntyneen vasta silloin, kun asiakas on toimittanut Saunalahti Groupille vaadittavan ennakkomaksun tai vakuuden.

2.2 Määräaikaisen sopimuksen kesto

Määräaikaisten sopimuksien keston katsotaan alkavan siitä kun Saunalahti Group on aloittanut palvelun toimittamisen. Jos

palvelun toimitus kuitenkin Saunalahti Groupista riippuvasta syystä viivästyy Saunalahti Groupin tapauskohtaisesti vahvistamasta toimitusajasta, katsotaan määräjän alkavan vahvistetusta toimitusajasta.

2.3 Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Saunalahti Groupin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Saunalahti Groupilla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Saunalahti Group ilmoittaa etukäteen siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin. Saunalahti Groupilla on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

2.4 Saunalahti Groupin oikeus kieltäytyä sopimussuhteesta

Saunalahti Groupilla on oikeus kieltäytyä tekemästä palvelusopimuksesta, jos asiakas on jonkin teleyrityksen liittymää hyväksi käyttäen tahallisesti aiheuttanut viimeisen vuoden aikana toteennäytetyllä tavalla vakavaa teknistä häiriötä yleiselle televerkolle tai muille käyttäjille, tai jos asiakkaalla on jonkin teleyrityksen liittymän tai telepalvelun käytöstä aiheutuneita maksamattomia laskuja, joita ei ole riitautettu.

Sopimussuhteesta kieltäytymisen sijaan Saunalahti Groupilla on oikeus vaatia ennakkomaksu tai vakuus kohdassa 8.5 tarkoitetuissa tilanteissa edellytyksenä sopimuksen hyväksymiselle.

3. Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

3.1 Toimitusajankohta

Saunalahti Group on velvollinen toimittamaan palvelun sovittuna aikana. Toimituksen edellytyksenä on kuitenkin, ettei kolmannelta osapuolelta johduta syy estä toimitusta.

3.2 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakkaan on varmistettava, että toimitusosoitteessa on palvelua varten tarvittava sähkö ja sisäjohtoverkko ja että liittymässä käytettävät laitteet ovat kunnossa ja täyttävät viranomaismääräysten edellytykset.

Asiakkaan tulee lisäksi järjestää Saunalahti Groupille pääsy tarpeellisiin laitetiloihin sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen tai mahdollisten palveluhäiriöiden määrittämiseen ja korjaukseen.

Saunalahti Groupilla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole voitu toimittaa tai korjata asiakkaasta johtuvasta syystä.

3.3 Palvelun tuottaminen ja muutokset palveluun

Saunalahti Groupilla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. Saunalahti Groupilla on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia edellyttäen, ettei sopimuksen sisältö kokonaisuutena olennaisesti muutu.

Saunalahti Groupilla on myös oikeus muuttaa palvelua lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen päätöksen perusteella, tai muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua. Jos tällaiset muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin ja ohjelmistoihin, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

Saunalahti Group ilmoittaa asiakkaan palveluihin vaikuttavista muutoksista kohtuullisessa ajassa etukäteen, kuluttaja-asiakkaille vähintään kuukautta etukäteen. Jos palvelun muutos aiheuttaa

palvelun keskeytyksen, Saunalahti Group pyrkii minimoimaan tästä yritysasiakkaalle aiheutuvat haitat ja ryhtyy tarpeelliseksi katsomiinsa toimenpiteisiin haittojen minimoimiseksi. Saunalahti Group ei vastaa edellä mainituista toimenpiteistä yritysasiakkaalle mahdollisesti aiheutuvasta haitasta.

Asiakkaan vaatimista muutoksista palvelun sisältöön peritään Saunalahti Groupin määrittämä maksu.

3.4 Palvelun lopettaminen

Ellei pakottavasta lainsäädännöstä tai viranomaisten määräyksistä muuta johdu, Saunalahti Groupilla on oikeus perustellusta syystä lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen. Saunalahti Groupilla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen, kuluttaja-asiakkaille vähintään kuukautta etukäteen.

3.5 Palvelun sisältö ja palveluun sovellettavat erityiset ehdot

Palvelun sisältö ja siihen sovellettavat erityiset ehdot määräytyvät kirjallisten palvelukohtaisten ehtojen tai sopimuksen mukaisesti.

3.6 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin sekä immateriaalioikeudet

Saunalahti Group myöntää asiakkaalle käyttöoikeuden Saunalahti Groupin palvelusopimuksen perusteella toimittamiin ohjelmistoihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistoja ja asiakirjoja ainoastaan ohjelmistojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssiehtojen ja Saunalahti Groupin ohjeiden mukaisesti, ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Saunalahti Groupin tai kolmannen osapuolen (kuten Saunalahti Groupin päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Saunalahti Groupin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannen osapuolen käyttöön, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Käyttäessään palvelua asiakas saa valmistaa palvelun osista luvallisen käytön edellyttämät kappaleet, kuten www-sivujen kopiot, käytön aikana työaseman muistiin ja selainohjelman välimuistiin. Asiakkaalla ei ole oikeutta valmistaa palvelun osista muita kappaleita eikä levittää kappaleita edelleen ellei laki sitä erityisesti salli tai palvelussa ole sitä erikseen joltain osin sallittu.

Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on joko palautettava tai Saunalahti Groupin erillisestä pyynnöstä tuhottava hallussaan olevat alkuperäis- ja jäljennöskopiot, laitteet ja dokumentaatio omalla kustannuksellaan.

3.7 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Joidenkin Saunalahti Groupin tuottamien palveluiden käyttöön tarvitaan loppukäyttötilan päätelaite ja/tai loppukäyttötilan sisäverkko, tai muutoksia loppukäyttäjän olemassa olevaan sisäverkkoon ja siihen kytkettyihin järjestelmiin.

Loppukäyttötilojen päätelaitteet, sisäverkko ja niihin kytketyt järjestelmät eivät yleensä kuulu Saunalahti Groupin toimittamaan palveluun. Saunalahti Group voi tarjota erillisiä palveluita, jotka koskevat sisäverkkoa tai siihen kytkettyjä järjestelmiä.

Asiakas vastaa niiden laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta, jotka eivät sisälly sopimuksen mukaiseen palveluun. Asiakas vastaa myös siitä, että nämä laitteet ja ohjelmistot ovat toimivaltaisten viranomaisten hyväksymiä eivätkä haittaa tai häiritse Saunalahti Groupin toimintaa tai tietoliikennettä. Asiakas vastaa Saunalahti Groupin tietoliikenneverkolle tai Saunalahti Groupin palvelun tuottamisessa käytetyille laitteille tai ohjelmistoille tahallisesti tai tuottamuksella

aiheuttamastaan vahingosta. Häiriöitä mahdollisesti tuottavat laitteet ja ohjelmistot on välittömästi irrotettava palvelusta.

Asiakas liittää tietojärjestelmänsä ja tietoliikenneverkonsa tai niiden osat palveluun ja käyttää palvelua omalla vastuullaan.

3.8 Palvelun kautta toimitettu aineisto

Asiakas vastaa omasta ja asiakkaan käyttäjätunnuksilla tai muuten hänen vaikutuspiirissään toimivien henkilöiden toiminnasta käytettäessä palvelua, sekä palveluun jättämistään ja mahdollisesti muihin tietoliikenneverkkoihin levinneestä aineistosta, teksteistä, ohjelmista, tiedoista, tilauksista ym. vastaavista toiminnoista ja niiden tekijän- ja teollisoikeuksista, näiden lupien hankkimisesta ja kustannuksista, muusta laillisuudesta sekä niihin kohdistuvien rikkomusten aiheuttamista seuraamuksista ja vaateista. Erityisesti asiakas vastaa siitä, että asiakkaan toimittama tai asiakkaan palvelun kautta toimitettu aineisto (ns. spam-massalähetykset mukaan luettuna) ei aiheuta häiriötä verkolle tai muille käyttäjille, vahinkoa Saunalahti Groupille tai muille operaattoreille eikä loukkaa hyvää tapaa taikka lain tai viranomaisten määräyksiä. Jos viranomaisen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista aineistoa toisille käyttäjille taikka Saunalahti Groupin tai kolmannen palvelimille, Saunalahti Groupilla on asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava aineisto, estää sen käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu.

Saunalahti Group ei vastaa palvelun kautta toimitetun aineiston tai tietojen saatavuudesta, laadusta taikka sisällöstä. Saunalahti Group ei myöskään vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitetyn aineiston mahdollisesta viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista vahingoista. Saunalahti Group ei myöskään vastaa asiakkaan palvelun kautta hankkiman aineiston lainmukaisuudesta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta taikka siihen liittyvistä oikeuksista. Saunalahti Group ei myöskään vastaa palvelun kautta käydyin viestinnän sisällöstä.

3.9 Tietoturva

Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa, tietojärjestelmänsä, lähiverkon tai muun vastaavan tietoliikennelaitteen tai järjestelmän tietosuojauksesta ja tietosuojauksen tasosta sekä kaikista palvelun turvamekanismeista ja tietoturvasta.

Asiakas vastaa riittämättömän tietosuojauksen seuraamuksista sekä Saunalahti Groupin palveluverkkoon tahallisesti tai tuottamuksellaan tuomiensa -virusten ym. vastaavien seikkojen aiheuttamista vahingoista Saunalahti Groupille, muille käyttäjille tai kolmansille osapuolille.

Saunalahti Group voi tarjota asiakkaalle erilaisia palveluita haitallisen sisällön poistamiseksi asiakkaan tietoliikenteestä, mutta Saunalahti Group ei tässäkään tilanteessa ole vastuussa siitä, jos toimitettu palvelu ei kykene estämään kaiken haitallisen sisällön välittymistä.

Saunalahti Group pyrkii huolehtimaan palveluidensa ja asiakkaiden tietojen tietoturvaan varmistamalla kohtuullisiksi katsominsa keinoin tietoliikenteensä, tietojärjestelmiensä, niissä käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen luottamuksellisuuden, eheyden ja käytettävyyden.

Jos asiakkaan palvelun tietoturvaan kohdistuu erityinen uhka, Saunalahti Group pyrkii ilmoittamaan uhasta viipymättä asiakkaalle ja kertomaan samalla asiakkaan käytettävissä olevista toimenpiteistä uhan torjumiseksi sekä niiden todennäköisistä kustannuksista.

3.10 Tietoliikenneyhteyden katkaiseminen

Asiakas vastaa siitä, että valintainen tietoliikenneyhteys asiakkaan ja palvelun välillä katkaistaan käytön jälkeen. Saunalahti Group ei vastaa kustannuksista, jotka aiheutuvat auki jätetystä yhteydestä.

Sama pätee, mikäli asiakkaan palvelua on käyttänyt kolmas taho ja käyttö johtuu asiakkaan lievää suuremmasta huolimattomuudesta.

Mikäli asiakas hankkii Saunalahti Groupilta palvelun, jossa Saunalahti Group sitoutuu valvomaan asiakkaan palvelun tai asiakkaan muun laitteiston toimintaa, edellyttää Saunalahti Group, että valvottava laitteisto, asiakkaalle toimitettujen kiinteiden yhteyksien loppukäyttötilojen päätelaite ja päätelaitteeseen kytketty kiinteän linjan passiivilaitteisto pidetään sähköverkkoon ja viestintäverkkoon kytkettynä. Mikäli asiakas on kytkenyt valvottavan palvelun irti verkosta tai pois päältä, on Saunalahti Group oikeutettu laskuttamaan asiakkaalta virheellisen hälytyksen aiheuttama työn.

3.11 Palvelun käyttötarkoituksesta

Asiakas ei saa välittää kolmannen osapuolen liikennettä liittymänsä kautta Saunalahti Groupin palveluun, eikä jakaa Saunalahti Groupin palveluita asiakkaan organisaation ulkopuolelle sopimatta tästä erikseen Saunalahti Groupin kanssa.

4. Palvelun virhe, palvelun ylläpitäminen ja vikojen korjaaminen

4.1 Palvelun virhe

Palvelussa katsotaan olevan virhe, jos se poikkeaa palvelusopimuksessa palvelulle määritellyistä ominaisuuksista, edellyttäen että tämä poikkeama vaikuttaa palvelun käyttämiseen.

Palvelussa oleva tietoliikennehäiriö ei kuitenkaan ole sinällään palvelun virhe, mikäli tietoliikennehäiriö toimitetussa palvelussa ei johdu Saunalahti Groupin toimituksen piirissä olevasta seikasta tai olosuhteista.

Mahdollista tietoliikenneyhteyden ajoittaista tai jatkuvaa hitautta ei ole pidettävä tietoliikennehäiriönä, jos asiakkaan hankkima kapasiteetti on riittämätön asiakkaan käyttöön nähden. Saunalahti Group toteaa nimenomaisesti, etteivät viestintäpalvelut ole luonteeltaan koskaan täysin häiriöttömiä, ellei asiakkaan kanssa poikkeuksellisesti ole sovittu erityisistä järjestelyistä, jotka voivat johtaa lähes täydelliseen häiriöttömyyteen. Näin ollen asiakkaan tulee varmistaa erityisen tärkeän viestinnän toteutuminen tarvittaessa muilla yhteysvälineillä tilanteissa, joissa mahdollinen häiriö voisi aikaansaada ennalta-arvaamattoman suurta tai muuten erityistä vahinkoa asiakkaalle, kuten esimerkiksi rahoitus-, vakuutus- tai pankkipalvelujen käytössä.

4.2 Asiakkaan tekemä häiriöilmoitus

Jos asiakas havaitsee käyttämässään Saunalahti Groupin palvelussa häiriön, voi hän tehdä häiriöilmoituksen kyseisen palvelun ehtojen mukaisesti. Saunalahti Group pidättää kuitenkin itsellään oikeuden laskuttaa asiakasta virheellisen häiriöilmoituksen aiheuttamasta tarpeettomasta työstä.

4.3 Palvelun ylläpitäminen ja vikojen korjaaminen

Saunalahti Group ylläpitää palvelun käyttökunnossa sopimuksen mukaisesti ja korjaa palvelun virheet arkipäivisin (ei lauantaisin) kello 8.00 - 16.00 niin pian kuin mahdollista, ellei muusta ole erikseen sovittu.

4.4 Palvelun tilapäiset keskeytykset.

Saunalahti Groupilla on oikeus tilapäisesti sulkea tai keskeyttää palvelu, jos tämä on tarpeen toteutettavan tietoliikenneverkon rakennus- ja kunnossapitotyön onnistumisen vuoksi. Tällöin Saunalahti Group toimii siten, että keskeytys jää lyhytaikaiseksi ja siitä aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa. Saunalahti Group tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan etukäteen.

Saunalahti Groupilla on myös oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tuottaminen, jos se on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman teleliikenteen turvaamiseksi.

5. Asiakkaan ja palvelun tiedot sekä käyttäjätunnukset

5.1 Asiakkaan tunnistamistiedot

Saunalahti Groupilla on asiakasta kuultuaan oikeus valita palveluun kuuluvat asiakkaan käyttöön tulevat käyttäjätunnukset, numerot, osoitteet ja muut vastaavat asiakkaan yksilöimiseksi tarvittavat tiedot. Ne säilyvät Saunalahti Groupin omistuksessa eikä asiakkaalla ole oikeutta niihin sopimuksen päätyttyä, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu tai siirto täyttyä lain mukaisen numeronsiirrettävyyden edellytyksiä.

Verkkotunnukset kuuluvat kuitenkin asiakkaalle edellyttäen, että asiakas on täyttänyt asianmukaisesti niiden käyttöön liittyvät velvoitteensa ja muut velvoitteensa suhteessa Saunalahti Groupiin.

5.2 Asiakkaan käyttäjätunnukset ja salasanat

Asiakkaan on säilytettävä käyttäjätunnus, salasana ja kaikki muut näihin verrattavat Saunalahti Groupin palvelun tiedot siten, että nämä eivät joudu ulkopuolisten käyttöön. Asiakas vastaa salasanan vaihdosta aiheutuneista kustannuksista sekä hänen salasanallaan ja käyttäjätunnuksellaan tapahtuvasta palvelun käytöstä. Asiakkaan tulee ilmoittaa välittömästi käyttäjätunnusten, salasanojen tai muiden tietojen joutumisesta ulkopuoliselle. Ilmoituksen jälkeen asiakas ei vastaa vanhoilla tunnistetiedoilla tapahtuneesta palvelun luvattomasta käytöstä.

5.3 IP-osoitteet

Saunalahti Groupin IP-palveluissa käytettävät IP-osoitteet ovat pääsääntöisesti Saunalahti Groupin omaisuutta ja palaavat Saunalahti Groupin hallintaan, kun palvelusopimus päättyy. Joihinkin palveluihin asiakas voi kytkeytyä olemassa olevilla omilla IP-osoitteillaan tai hankkia omat osoitteet palveluaikana. Mikäli asiakkaan hankkima palvelu mahdollistaa näiden osoitteiden käytön, on tästä erikseen sovittu kyseisen palvelun palvelukohtaisissa ehdoissa.

Joissakin Saunalahti Groupin palveluissa jaetaan dynaamisia IP-osoitteita, jotka vaihtuvat yhteyskertojen välillä tai yhteyden aikana. Nämä osoitteet ovat Saunalahti Groupin tarjoama yhteyden käyttämiseen tarvittava palvelu. Asiakkaalla ei ole mitään muita kuin käyttöaikaisia oikeuksia kyseisiin IP-osoitteisiin. Asiakasta kielletään aktiivisesti rekisteröimästä dynaamisesti jaettuja IP-osoitteita mihinkään palveluun, josta voi aiheutua toiselle osoitetta käyttävälle asiakkaalle ei-toivottuja tietoliikenneyhteyksiä. Mikäli asiakas kiellosta huolimatta tekee kyseisen rekisteröinnin, katsotaan hänen häirinneen tahallisesti tietoliikennettä ja hän on korvausvelvollinen aiheuttamastaan haitasta Saunalahti Groupille ja kolmansille osapuolille.

5.4 Asiakkaan tietojen muuttaminen asiakkaan pyynnöstä

Käyttäjätunnukset, salasanat tai asiakkaan muut tiedot voidaan muuttaa asiakkaan pyynnöstä maksua vastaan.

5.5 Saunalahti Groupin oikeus muuttaa tunnistamistietoja tai asiakkaan muita tietoja

Saunalahti Groupilla on oikeus muuttaa tunnistamistietoja tai asiakkaan muita tietoja, jos viranomaisten määräykset tai verkon rakenteelliset, palvelulliset tai muut tekniset syyt sitä vaativat. Saunalahti Group ilmoittaa muutoksesta asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen. Puhelinliittymän tilaajanumeron muutoksesta ilmoitetaan kuitenkin vähintään kuusi kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

5.6 Tunnistamistietojen tai asiakkaan muiden tietojen antaminen kolmannen osapuolen käyttöön

Saunalahti Groupilla on oikeus antaa palvelun tunnistamistiedot, kuten asiakkaan puhelinliittymän numero, kolmannelle osapuolelle, jos palvelu on ollut suljettuna kuuden (6) kuukauden ajan muusta syytä kuin asiakkaan pyynnöstä.

Saunalahti Groupin omistuksessa olevat IP-osoitteet Saunalahti Group voi kuitenkin luovuttaa kolmannen osapuolen käyttöön kuukauden kuluttua asiakkaan hankkiman palvelun loppumisesta. Asiakas on vastuussa Saunalahti Groupin IP-osoitetietojen poistamisesta käyttämistään IP-laitteista palvelun sulkemista seuraavan kuukauden aikana.

Dynaamisesti jaetut IP-osoitteet voivat päätyä toisen Saunalahti Groupin asiakkaan käyttöön välittömästi osoitteen yhteyskohtaisen voimassaoloajan päätyttyä.

6. Asiakastiedot ja niiden käyttö

6.1 Tietojen antaminen

Asiakkaan tulee ennen palvelun avaamista antaa Saunalahti Groupille sen vaatimat, palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Saunalahti Groupille asiakastietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun loppukäyttäjät ovat tietoisia heitä koskevien tietojen antamisesta. Mikäli Saunalahti Groupin toimittaman palvelun toimitus tai häiriökorjaus viivästyy siksi, että asiakas ei ole toimittanut riittäviä asiakastietoja tai asiakas on laiminlyönyt muuttuneiden tietojen ilmoittamisen, vapautuu Saunalahti Group kaikista korvausvelvoitteista, joita muuten palveluehtojen mukaan Saunalahti Groupin korvattavaksi tulisi.

6.2 Luettelot ja numeropalvelu

Asiakkaalla on viestintämarkkinalain mukainen oikeus saada nimensä, osoitteensa ja liittymänsä numero julkaistuksi Saunalahti Groupin tai sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaisen luettelopalvelun tarjoajan yleisesti saatavilla olevassa, painatussa tai sähköisessä tai muuten toteutetussa luettelossa sekä numeropalveluissa. Tämä saattaa kuitenkin edellyttää, että asiakas tekee erillisen sopimuksen luettelo- tai numeropalvelujen tarjoajan kanssa.

Saunalahti Groupilla sekä sähköisen viestinnän tietosuojalain mukaisella luettelopalvelun tarjoajalla on oikeus tehdä luettelo asiakkaiden ja palvelun käyttäjien tilaajaluettelossa julkaistavaksi tarkoitamista asiakas- ja tunnistamistiedoista ja julkaista ne kirjallisessa, sähköisessä tai muuten toteutetussa luettelossa. Tietoja voidaan käyttää myös numeropalvelussa tai muussa vastaavassa palvelussa. Asiakkaan ilmoittamat tiedot julkaistaan luetteloehtojen ja hinnaston mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus kieltää luettelotietojensa julkaiseminen sekä luovuttaminen numeropalvelun tai muun vastaavan palvelun käyttöön.

Asiakkaan tulee tarkistaa hänestä kirjatut luettelo- ja hakemistotiedot.

6.3 Henkilötietojen käsittely

Saunalahti Groupilla on oikeus käsitellä asiakkaan henkilötietoja siten kuin henkilötietolaissa sekä sähköisen viestinnän tietosuojalain säädetään. Henkilötietojen käsittelystä tiedotetaan erikseen rekisteriselosteissa sekä muun asiakastiedotuksen yhteydessä.

Saunalahti Groupilla on oikeus luovuttaa asiakas- ja tunnistetietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa.

7. Kustannusten ja vahinkojen korvaaminen, hinnanalennus

7.1 Saunalahti Groupin vahingonkorvausvelvollisuus

Saunalahti Group on velvollinen maksamaan asiakkaalle vahingonkorvausta asiakkaan toteen näyttämistä vahingoista seuraavasti: Saunalahti Group korvaa yritysasiakkaalle palvelun virheestä ja sen toimituksen viivästyisestä johtuvat, tuottamuksellaan aiheuttamansa välittömät vahingot. Vahingonkorvauksen enimmäismäärä on kuitenkin rajattu yhden kuukauden palvelumaksuun.

Saunalahti Group korvaa kuluttaja-asiakkaalle palvelun virheestä ja sen toimituksen viivästyisestä aiheutuneet vahingot, mikäli Saunalahti Group on aiheuttanut vahingon tuottamuksellaan.

Jos Saunalahti Group on kuitenkin kohdan 7.3 tai 7.4 perusteella tai muutoin velvollinen suorittamaan yritysasiakkaalle sopimus-sakkoa, hyvitystä tai muuta sellaista vakiokorvausta sopimusrikkomuksensa johdosta, Saunalahti Group on korvaus-velvollinen vain siltä osin, kun asiakkaan kärsimä korvauskelpoinen vahinko ylittää tällaisen vakiokorvauksen määrän.

7.2 Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset

Saunalahti Group ei korvaa välillisiä vahinkoja yritysasiakkaalle tai ylivoimaisesta esteestä johtuvia vahinkoja. Saunalahti Group korvaa kuluttaja-asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot, mutta välillisistä vahingoista vain ne taloudelliset menetykset, jotka johtuvat Saunalahti Groupin huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Saunalahti Group ei myöskään korvaa asiakkaan, loppukäyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista aiheutuvia vahinkoja.

7.3 Käytön keskeytykset

Jos telepalvelun käyttö estyy yleisen televerkon rakennus-, muutostai kunnossapitotyön vuoksi kalenterikuukaudessa yli 48 tunnin aikana, Saunalahti Group hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä teleliittymän perusmaksun yhden kuukauden ajalta. Saunalahti Groupilla ei ole kuitenkaan hyvitysvelvollisuutta, kun työn on aiheuttanut ylivoimainen este tai kun työn on aiheuttanut asiakkaan tai muun teleliittymää taikka telepalvelua käyttäneen henkilön tuottamus.

Saunalahti Groupilla ei ole hyvitysvelvollisuutta silloin kun teleliittymän käyttö on estynyt asiakkaan päätelaitteen tai sisäjohtoverkon vian vuoksi.

Tämän kohdan mukainen hyvitysvelvollisuus ei koske käytön keskeytyksiä Internet-palveluissa silloin, kun keskeytys johtuu Saunalahti Groupin viestintäverkon ulkopuolisesta tekijästä.

7.4 Viivästys kuluttaja-asiakkaan liittymän toimittamisessa tai häiriön korjaamisessa

7.4.1 Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohdana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai asiakkaan puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

7.4.1.1 Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen asiakkaalla on oikeus pidäytyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästyksen perustuvan korvauksen vakuudeksi.

7.4.1.2 Jos viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen. Sen määrä on 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Oikeutta vakiokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos Saunalahti Group 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.

7.4.1.3 Asiakas ei saa vedota viivästyksen, ellei hän ilmoita viivästyksestä Saunalahti Groupille kohtuullisessa ajassa sen

jälkeen, kun palvelu on toimitettu. Asiakas saa vedota viivästyksen, jos Saunalahti Group on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

7.4.1.4 Asiakas saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen Saunalahti Groupin viivästyksen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

7.4.2 Viestintäpalvelun toimituksessa on virhe, jos viestintäpalvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovittun.

7.4.2.1 Asiakkaalla on oikeus vaatia, että Saunalahti Group korjaa virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman, että siitä aiheutuu asiakkaalle kustannuksia. Saunalahti Group ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi Saunalahti Groupille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Vaikka asiakas ei vaatisi virheen korjaamista tai suorituksen uusimista, Saunalahti Group saa omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos se asiakkaan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaara siitä, että käyttäjälle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta taikka jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

7.4.2.2 Jollei virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen taikka jollei tällaista oikaisua suoriteta kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on ilmoittanut virheestä, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen, jos virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Vakiohyvityksen määrä on 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta.

7.4.2.3 Asiakas ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä Saunalahti Groupille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän on havainnut virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Asiakas saa vedota virheeseen, jos Saunalahti Group on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti taikka, jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

7.4.2.4 Asiakas saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen Saunalahti Groupin virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

7.5 Viat asiakkaan hallitsemisissa laitteissa tai ohjelmistoissa

Jos asiakas tahallisesti tai Saunalahti Groupin huomaustuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, asiakas vastaa Saunalahti Groupille aiheutuneista mahdollisista vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista.

7.6 Vahingonkorvauksen vaatiminen

Vahingonkorvausta on vaadittava Saunalahti Groupilta kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita tai viivästystapauksissa siitä, kun toimitus on tapahtunut.

Yritysasiakkaiden tulee reklamoida kirjallisesti Saunalahti Groupille virheestä neljänentoista (14) päivän kuluessa sekä esittää asiaan liittyvät vaatimukset kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita tai viivästystapauksissa siitä, kun toimitus on tapahtunut.

8. Maksut ja laskutus

8.1 Hinnat

Saunalahti Groupin kulloinkin voimassa olevat kuluttaja-palveluiden palveluhinnastot ovat nähtävillä osoitteessa <http://saunalahti.fi>. Hinnastoissa on yleisesti esitetty Saunalahti Groupin kuluttajapalveluiden veloitus-, laskutus- ja hinnoitteluperiaatteet. Saunalahti Group pidättää itselleen oikeuden veloitus-, laskutus- ja

hinnoitteluperiaatteiden sekä hintojen muutoksiin lain sallimissa rajoissa.

Yrityspalveluiden veloitus-, laskutus- ja hinnoitteluperiaatteet kuvataan palvelukohtaisissa ehdoissa tai sopimuksissa.

Puhelinliittymäsopimuksien maksuja tai ehtoja Saunalahti Group voi muuttaa aina lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen siihen perustuvan päätöksen nojalla tai muusta erityisestä

syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua, siten kuin jäljempänä kohdassa 12.2 on tarkemmin määritelty toimitusehtojen muuttamisesta.

8.2 Palvelusta maksettavat maksut

Asiakas maksaa Saunalahti Groupille palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai palvelukohtaisen sopimuksen mukaiset maksut Saunalahti Groupin määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Asiakas saa hinnaston sopimusta tehtäessä. Kuluttajapalveluiden hinnastoja on lisäksi saatavilla Saunalahti Groupin asiakaspalvelupisteistä.

Saunalahti Group laskuttaa asiakkaalta myös Saunalahti Groupin palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on ko. teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan ko. teleyritysten ja palveluntuottajien hinnastojen mukaisesti.

8.3 Kertaluonteiset maksut ja toistuvat perusmaksut

Asiakas maksaa avausmaksun ja muut viestintäverkkoon liittymisestä johtuvat kertaluonteiset maksut, kuten huolto- ja liittymismaksut, sisäjohtoverkon rakentamis- ja huoltomaksut palvelun avauksen yhteydessä tai muuten erikseen.

Saunalahti Groupilla on oikeus periä palvelunkäyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, aikaan perustuvaa perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain etukäteen. Perusmaksu on suoritettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna. Jos palvelua koskeva sopimus päättyy kesken sopimuksessa tai hinnastossa määritellyn laskutuskauden, perusmaksu peritään koko laskutuskaudelta eikä perusmaksua palauteta.

Mikäli asiakas purkaa tai irtisanoo sopimuksen, saamatta jääneestä mutta ennakkoon maksetusta palvelusta suoritettua maksua ei palauteta, ellei erityisiä syitä siihen ole. Tällainen erityinen syy on esimerkiksi se, että Saunalahti Group on muuttanut palveluaan siten, etteivät asiakkaan laitteet pysty vastaanottamaan palvelua tai kyseessä on Saunalahti Groupin sopimusrikkomus, joka on aiheutettu lievää törkeämmällä tuottamuksella.

8.4 Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä. Mikäli asiakas ylittää palveluun asetetun saldorajoituksen tai sovitun luottorajan tai maksuja kertyy laskutuskaudella poikkeuksellisen paljon, Saunalahti Group voi lähettää asiakkaalle laskun normaalista laskutusaikataulusta poikkeavasti.

Saunalahti Groupilla on oikeus periä viivästyneistä maksuista korkolain mukaista viivästyskorkoa eräpäivästä lukien ja viivästyneen laskun maksukehoksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Saunalahti Group on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

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

8.5 Ennakkomaksu tai vakuus

Saunalahti Groupilla on oikeus ennen palvelusopimuksen syntymistä sekä palvelusopimuksen voimassaoloaikana tarkistaa

asiakkaan luottotiedot. Saunalahti Groupilla on lisäksi oikeus harkintansa mukaan ennen palvelusopimuksen solmimista vaatia asiakkaalta kohtuullista ennakkomaksua tai vakuutta.

Ennakkomaksun tai vakuuden vaatimisen perusteena voi olla asiakkaan konkurssi, julkinen haaste velkojille, maksamatta olevat muut kuin velkajärjestelyn piiriin kuuluvat viestintäpalvelumaksut tai asiakkaan luottotiedoista ilmenevä muunlainen ilmeinen kyyttömyys suoriutua palvelusopimukseen perustuvista maksuista tai se, että asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tai poikkeuksellisen suuri laskukertymä verrattuna asiakkaan tavanomaiseen laskukertymään, ennakoitavissa oleva maksukyvyttömyys tai muu siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy.

Ennakkomaksun tai vakuuden perusteet ilmoitetaan asiakkaalle. Saunalahti Group ei maksa korkoa ennakkomaksulle tai vakuudelle. Saunalahti Group perii erääntyneet saatavansa ennakkomaksusta tai vakuudesta viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen.

Saunalahti Group palauttaa vakuuden kuluttaja-asiakkaan vaatimuksesta heti, kun vakuuden perusteet poistuvat, mikäli kuluttaja-asiakas on sopimuskauden aikana moitteettomasti hoitanut sopimukseen perustuvat velvoitteensa.

8.6. Saldorajoitus

Saunalahti Groupilla on lisäksi oikeus edellä kohdassa 8.5 tarkoitettujen erityisen syyn vuoksi oikeus asettaa asiakkaalle ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi palvelusopimuksen syntymisen edellytykseksi kohtuulliseksi katsomansa saldorajoitus.

8.7 Vastuu palvelun käytöstä

Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista ja palvelusta perittävien maksujen suorittamisesta Saunalahti Groupille siinäkin tapauksessa, että joku muu kuin asiakas on käyttänyt palvelua, ellei palvelua ole todistettavasti käytetty oikeudettomasti.

Asiakkaan vastuu muista kuin palvelun kuukausimaksuista päättyy todistettavasti sillä hetkellä, kun Saunalahti Groupille on ilmoitettu, että liittymä tai palvelun käytön mahdollistavat tunnukset ovat oikeudettomasti kolmannen osapuolen hallussa. Jos kuitenkin asiakkaan liittymä tai palvelun käyttöön oikeuttavat salasanat tms. tunnukset joutuvat oikeudettomasti kolmannen osapuolen haltuun, asiakkaan on ilmoitettava tästä viipymättä Saunalahti Groupin asiakaspalveluun. Asiakkaan on lisäksi toimitettava kahden viikon kuluessa ilmoituksesta Saunalahti Groupille asian jatkokäsittelyä varten jäljennös poliisille tehdystä rikosilmoituksesta.

Saunalahti Groupilla on oikeus sulkea matkaviestinliittymä tai muu palvelu välittömästi saatuaan asiakkaalta, poliisilta, vakuutusyhtiöltä tai toiselta teleyritykseltä ilmoituksen siitä, että liittymä tai palvelun käyttöön oikeuttavat salasanat tms. tunnukset ovat joutuneet oikeudettomasti kolmannen haltuun tai kadonneet.

8.8 Laskuhuomautukset

Huomautukset laskusta on tehtävä laskun eräpäivään mennessä laskussa mainittuun osoitteeseen. Erimielisyystapauksessa laskun riidaton osa on kuitenkin maksettava sen eräpäivään mennessä. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus pyytää laskuun liittyvästä riidasta kuluttajavalituslautakunnan suositus.

8.9 Hinnanmuutokset

Saunalahti Groupilla on oikeus muuttaa hinnastojaan sekä palvelun käytöstä perittäviä maksuja samoin perustein, kuin sillä on oikeus muuttaa sopimusehtoja kohdan 12.2 perusteella. Mikäli palvelumaksut nousevat ja kuluttaja-asiakas ei hyväksy hinnannuutosta, on kuluttaja-asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi korotettujen hintojen tullessa voimaan. Mikäli kuluttaja-asiakas irtisanoo sopimuksen Saunalahti Groupin

toteuttamien hinnanmuutosten vuoksi, Saunalahti Group palauttaa kuluttaja-asiakkaalle kaikki ennakkoon maksetut maksut, jotka kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan.

Hintojen muutoksista ilmoitetaan 30 päivää etukäteen.

8.10 Laskuerittely

Saunalahti Group erittelee puhelinpalvelujen laskut ilman eri pyyntöä, mikäli lasku on suuruudeltaan vähintään 50 euroa. Laskuerittelyssä on aina mainittava muista palveluista kuin viestintäpalveluista aiheutuneet maksut. Loppukäyttäjällä on oikeus pyynnöstä saada erittelemätön lasku.

9. Palvelun sulkeminen ja käytön rajoittaminen

9.1 Asiakkaan oikeus pyytää palvelun sulkemista tai sen käytön rajoittamista

Saunalahti Group sulkee palvelun kuluttaja-asiakkaan pyynnöstä määräajaksi tai toistaiseksi. Suljettuna olevasta palvelusta Saunalahti Groupilla on kuitenkin oikeus periä sulkemisajan kuukausimaksua. Palvelun sulkeminen ei ole mahdollista kiinteästi kytketyissä tietoliikenneyhteyksissä tai niissä palveluissa, joiden on Internetin toimintaa ohjaavien säädösten mukaisesti oltava jatkuvasti päällä. Asiakkaalla tai loppukäyttäjällä on oikeus pyytää Saunalahti Groupia rajoittamaan palvelun käyttöä muuhun kuin viestintäpalveluun tai pyytää estämään liittymästä lähtevää liikennettä muuhun kuin tiettyyn palvelutyypin, mikäli Saunalahti Groupin järjestelmä mahdollistaa rajoittamisen.

9.2 Saunalahti Groupin oikeus sulkea puhelinverkon palvelu

Saunalahti Groupilla on oikeus sulkea asiakkaan puhelinverkon palvelut tai rajoittaa niiden käyttöä, jos:

- asiakas on maksukehotuksesta huolimatta laiminlyönyt Saunalahti Groupin erääntyneen, kyseistä palvelua koskevan laskusaatavan suorittamisen kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämistä. Lisäksi edellytetään, että erääntynyt maksu on suuruudeltaan vähintään 50 euroa eikä se liity muun palvelun kuin Saunalahti Groupin viestintäpalvelun vastaanottamiseen;
 - asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut hänet maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta kohtuullista vakuutta;
 - asiakas käyttää epäkuntoisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja Saunalahti Groupin antamasta muistutuksesta huolimatta;
 - asiakas on asetettu syytteen liittymää hyväksikäyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai muuten toteennäytetyllä tavalla aiheuttanut palvelun käytöllä häiriötä verkolle tai muille käyttäjille;
 - asiakas ei täytä sopimusvelvoitteitaan tai rikkoo olennaisesti sopimuksen mukaisia velvoitteitaan muistutuksesta huolimatta. Sopimusrikkomusta pidetään aina olennaisena, jos asiakasta ei ole tavoitettu palvelusopimukseen liittyvän olennaisen asian selvittämiseksi tai asiakas ei ole ilmoittanut laskutusosoitettaan eikä sitä ole saatu kohtuullisin keinoin selvitettyä,
 - asiakas ylittää asiakkaan kanssa erikseen sovitun luottorajan;
 - asiakas ei suorita kohdan 8.5 mukaista ennakkomaksua tai toimita muuta Saunalahti Groupin vaatimaa vakuutta viikon kuluessa Saunalahti Groupin vaatimuksesta;
- Saunalahti Groupilla on lisäksi oikeus sulkea palvelu välittömästi, jos palvelu on avattu oleellisesti virheellisin tiedoin tai jos palvelun on avannut Saunalahti Groupin valtuuttama kolmas osapuoli ja Saunalahti Groupilla on kohdan 8.5 perusteella oikeus vaatia asiakkaalta ennakkomaksu tai vakuus, eikä tällaista ennakkomaksua tai vakuutta ole toimitettu Saunalahti Groupille.

9.3 Kuluttaja-asiakkaan puhelinliittymän sulkeminen erityisissä tilanteissa

Saunalahti Group ei sulje kuluttaja-asiakkaan puhelinliittymää, jos kuluttaja-asiakas, joka osoittaa maksun laiminlyönnin johtuneen sairaudesta, työttömyydestä tai muusta niihin verrattavasta syystä, maksaa erääntyneet maksut yhden kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämistä sekä maksukehotuksen saatuaan viivytyksettä toimittaa Saunalahti Groupille selvityksen olosuhteen olemassaolosta.

9.4 Muun palvelun kuin puhelinverkon palvelujen sulkeminen tai käytön rajoittaminen

Kohdassa 9.2 esitetyn lisäksi Saunalahti Groupilla on aina oikeus sulkea muu kuin puhelinverkon palvelu tai rajoittaa sen käyttöä, mikäli asiakas ei ole maksanut laskua sen eräpäivään mennessä tai Saunalahti Groupilla on muuten perusteltua syytä olettaa asiakkaan tai Saunalahti Groupin edun vaativan palvelun sulkemista tai palvelukohtaisissa ehdoissa tai asiakkaan kanssa muutoin on sulkemisen ehdoista erikseen sovittu.

10. Sopimuksen päättymisen

10.1 Irtisanominen

10.1.1 Toistaiseksi voimassaolevat sopimukset

Asiakas voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen noudattaen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa. Asiakas saa puhelinverkon palvelun irtisanomisesta kirjallisen vahvistuksen.

Saunalahti Groupilla on oikeus irtisanoa palvelusopimus noudattaen kahden (2) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

10.1.2 Määräaikaiset sopimukset

Ellei muusta ole sovittu, määräajaksi tehty sopimus päättyy, mikäli sopimus irtisanoon viimeistään neljä kuukautta (kuluttaja-asiakkailla yhtä kuukautta) ennen määräajan viimeistä päivää. Mikäli sopimusta ei ole irtisanottu viimeistään neljä kuukautta (kuluttaja-asiakkailla yhtä kuukautta) ennen määräajan päättymistä, sopimus jatkuu tämän jälkeen joko automaattisesti kaksitoista (12) kuukautta kerrallaan edellä mainitun irtisanomisajan ollessa voimassa tai on voimassa toistaiseksi riippuen kyseisen palvelun sopimusehdoista.

10.2 Saunalahti Groupin oikeus sopimuksen purkuun

Saunalahti Groupilla on oikeus purkaa palvelusopimus, jos:

- Palvelu on asiakkaan pyynnöstä ollut suljettuna vähintään kuukauden;
- Asiakas on asetettu konkurssiin tai on vastaavalla tavalla muutoin todettu kykenemättömäksi vastaamaan sopimusvelvoitteistaan eikä hän maksa toimitusehtojen mukaista ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- Viranomainen on todennut, että asiakas on syyllistynyt tahalliseen tietoliikenteen estämiseen tai häiritsemiseen;
- Palvelu on ollut suljettuna kohdassa 9.2 mainitusta syystä yhden kuukauden eikä asiakas kuukauden kuluessa Saunalahti Groupin kirjallisesta kehotuksesta ole korjannut palvelun sulkemisen aiheuttanutta menettelyään;
- Asiakas on muutoin olennaisesti ja huomautuksesta huolimatta rikkonut sopimusvelvoitteitaan.

10.3 Asiakkaan oikeus palvelusopimuksen purkuun

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos palvelu poikkeaa olennaisesti sovitusta, eikä Saunalahti Group korjaa puutetta tai uusi palvelua kohtuullisessa ajassa asiakkaan kirjallisesta huomau-

tuksesta, taikka jos palvelun toimitus viivästyy kohtuuttomasti Saunalahti Groupin tuottamuksesta johtuvasta syystä.

10.4 Irtisanomis- tai purkuilmoituksen muoto

Sopimus irtisanotaan tai puretaan kirjallisesti. Kuluttaja-asiakas voi kuitenkin irtisanoa puhelinverkon liittymän suullisesti.

11. Muut ehdot

11.1 Ilmoitukset

Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset Saunalahti Groupin palvelusopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköposti-osoitteeseen.

Saunalahti Groupin tulee lähettää tätä sopimusta koskevat kirjalliset ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen taikka asiakkaan Saunalahti Groupille ilmoittamaan telefaksinumeroon tai sähköpostiosoitteeseen taikka tekstiviestinä asiakkaan matkaviestinliittymännumeroon.

Saunalahti Groupin postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä niiden lähettämisestä. Sähköpostitse, telefaksilla tai tekstiviestinä lähetettyjen ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon niiden lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

11.2 Ylivoimainen este

Osapuolet vapautuvat sopimuksen mukaisista velvoitteistaan ja velvollisuudestaan maksaa korvausta, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu ylivoimaisesta esteestä. Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä, sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, joka on sopimuspuolista riippumaton ja jonka vaikutuksia ei voida kohtuudella välttää eikä voittaa. Tällainen tapahtuma voi olla esim. sota, kapina, pakko-otto tai takavarikko yleiseen tarpeeseen, energijakelun keskeytys, työselkkkaus, tulipalo, ukonilma tai muu luonnonilmiö, kolmannen osapuolen aiheuttama kaapelivaurio tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy.

Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy jostakin edellä mainitusta syystä, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon, kun kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioonottaen on pidettävä kohtuullisena.

11.3 Riitojen ratkaiseminen

Palvelusopimuksesta tai sen perusteella käytetyistä palveluista aiheutuvat riidat, mikäli niitä ei saada ratkaistua neuvottelemalla, ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa. Kuluttaja-asiakas voi kuitenkin nostaa kanteen myös sen paikkakunnan alioikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on kotipaikka. Kuluttaja-asiakkaalla on lisäksi oikeus saattaa asia kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

11.4 Sovellettava laki

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

12. Toimitusehtojen voimassaolo

12.1 Toimitusehtojen voimaantulo

Nämä ehdot tulevat voimaan silloin, kun ne on julkaistu Saunalahti Groupin www-sivuilla tai silloin, kun ne on asiakkaalle asianmukaisesti tiedotettu, ja ne ovat voimassa 1.3.2007 lukien toistaiseksi. Toimitusehdot ovat saatavissa Saunalahti Groupista maksutta.

Nämä toimitusehdot korvaavat kaikki Saunalahti Groupin ja sen konserniyhtiöiden aiemmat yleiset sopimus- ja toimitusehdot.

12.2 Toimitusehtojen muutokset

Saunalahti Group voi muuttaa näitä toimitusehtoja. Toimitusehtoja voidaan muuttaa kuluttaja-asiakkaan vahingoksi kuitenkin ainoastaan edellyttäen, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu seuraavilla perusteilla: palvelun päivityksen tai uusien ominaisuuksien tai lisäpalveluiden johdosta, teknologian vanhentumisen johdosta, alihankkijoiden aiheuttamien muutosten johdosta, palveluun kohdistuvien kustannusten nousun johdosta, palvelun käyttäjämäärän tai kannattavuuden pienenemisen johdosta tai hinnaston tai hinnoittelu- ja sopimusjärjestelmien muutoksen johdosta. Tämän lisäksi Saunalahti Group voi muuttaa kuluttaja-asiakkaan toimitusehtoja seuraavissa tilanteissa:

- lainsäädännön muutoksen tai viranomaisen siihen perustuvan päätöksen perusteella;

- muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttua siten, ettei sopimussuhteen tai palvelun jatkaminen ilman ehtomuutosta olisi kohtuudella mahdollista; tällaisena muutoksena voidaan pitää Saunalahti Groupin operaattori- tai muussa tuotantokustannushinnoittelussa tapahtunutta muutosta tai muuta vastaavaa olosuhteissa tapahtunutta muutosta, joka on ollut olennaisesti Saunalahti Groupin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

Asiakkaalle ilmoitetaan uusista toimitusehdoista vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa asiakastiedottein, asiakkaalle toimitettavissa asiakaslehdissä tai muutoin kirjallisesti esimerkiksi laskun yhteydessä.

Oluennaisena muutoksena pidetään kuluttaja-asiakkaiden osalta muutosta, jolla palvelua muutetaan siten, että sen laatu tai luonne muuttuu tai sen kustannukset nousevat siten, että asialla on merkitystä keskivertokuluttajan palvelukustannuksiin, tai kuluttaja-asiakas joutuu hankkimaan uuden palvelun käytön mahdollistavan päätelaitteen.

Muutettuja toimitusehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.

Kun ehtoja on muutettu, kuluttaja-asiakkaalla on kuukauden ajan oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta irtisanoa sopimus päättyään kahden viikon kuluessa sen palvelun osalta, jota muutos koskee. Mikäli kuluttaja-asiakas irtisanoa sopimuksen Saunalahti Groupin toteuttamien sopimusehtomuutosten vuoksi, Saunalahti Group palauttaa kaikki ennakkoon maksetut maksut, jotka kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan.

Saunalahti Group Oyj

Linnoitustie 4 B

02600 ESPOO