

Kuuskaistan Palvelut Oy:n yleiset palvelusopimusehdot kuluttajille

Näissä ehdossa on huomioitu Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliito, FiCom Ry:n Kuluttaja-asiamiehen sekä Viestintäviraston kanssa neuvotteleman suosituksen teleyritysten tarjoamien palveluiden yleisiksi sopimusehdoiksi kuluttajalle

Palvelun Käyttäjälle

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Kuuskaistan Palvelut Oy:n (jäljempänä Kuuskaista) toimittamiin asiakirjoihin kuten sopimusehtoihin (asiakaskohtainen Pääsopimus ja sen liitteet kuten esimerkiksi palvelu- ja tuotekuvaukset sekä nämä ehdot), hinnastoon, mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin sekä tarvittaessa osuuskunnan sääntöihin jäsenasiakkaille.

- Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin Kuuskaistan omiin Palveluihin.
- Käyttöohjeessa kuvataan muun muassa Liittymän tai Palvelun käyttöönottoa, käyttöä ja vikatilanteita ja niiden ratkaisuja.

Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla Kuuskaistalta, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa Kuuskaistalta.

Tässä kansilehdessä kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia Asiakkaan ja Palvelun Käyttäjän kannalta. Sopimussuhteessa noudetaan aina varsinaisia sopimusehtoja eikä tällä kansilehdellä ole oikeudellista sitovuutta.

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

Tarkasta Sopimuksesta tai tilausvahvistuksesta, milloin Sopimus tulee voimaan ja onko se voimassa toistaiseksi vai määräajan.

Asiakkaan vastuu käytöstä ja maksuista

Asiakkaana vastaat Liittymäsi ja Palvelun käytöstä sekä maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Liittymää tai Palvelua voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata niiden käytössä ja säilytyksessä korostettua huolellisuutta. Suojaa Liittymäsi tai Palvelusi älykortti ja laitteesi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana), jos se on teknisesti mahdollista. Vaihda älykortin ja päätelaitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka et käyttäisi Liittymää, Palvelua tai laitetta. Vaihda tunniste heti myös, jos ulkopuolinen saa tietää sen. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä Kuuskaistaan välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä.

Tietoturva

Palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi ja ohjelmistosi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin. Ohjeita ja opastusta on saatavilla Kuuskaistalta.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten Palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisi virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista. Jos Viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.6, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä Kuuskaistalla on oikeus rajoitetusti tehdä

niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla. Jos muutos on vahingoksesi, sinulla on yleensä oikeus irtisanoa Sopimus tai Palvelu heti päättyväksi.

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä Kuuskaistan asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimitse, internetissä tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät muun muassa Sopimuksesta tai laskusta.

Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

Kuuskaista voi luovuttaa sinulle sopimusasiakirjojen lisäksi muuta aineistoa. Käyttöoikeuden päättyessä sinun on Kuuskaistan 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.

1	Määritelmät ja soveltamisjärjestys	2
1.1	Määritelmät	2
1.2	Ehtojen soveltamisjärjestys	2
2	Sopimuksen tekeminen	2
2.1	Sopimus ja voimaantulo	2
2.2	Ennakkomaksu, vakuus ja luottoraja	2
2.3	Peruuttamisoikeus	2
2.4	Sopimuksen tekemättä jättäminen	2
3	Palvelun toimitus	3
3.1	Toimitusaika	3
3.2	Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	3
3.3	Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	3
3.4	Tunnisteet ja niiden muuttaminen	3
4	Palvelun käyttö	3
4.1	Palvelun laatu ja ominaisuudet	3
4.2	Asiakkaan vastuu Palvelun käytöstä ja suojaamisesta	3
4.3	Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	4
4.4	Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja	4
4.5	Viestintäverkon tietoturva	4
4.6	Immateriaalioikeudet ja salassapito	4
4.7	Vikailmoitukset	5
5	Palvelun viivästys, virhe ja seuraamukset	5
5.1	Viestintäpalvelun viivästys ja Asiakkaan oikeus vakiokorvaukseen	5
5.2	Viestintäpalvelun virhe ja Asiakkaan oikeus vakiohyvitykseen	6
5.3	Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi	6
5.4	Muut vastuunrajoitukset	6
5.5	Asiakkaan vahingonkorvausvastuu	6
5.6	Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen	7
5.7	Ylivoimainen este	7
5.8	Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	7
6	Palvelujen käytön rajoittaminen tai sulkeminen	7
7	Maksut	8
7.1	Hinnasto ja perittävät maksut	8
7.2	Maksut muutoksista, Palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta	8
7.3	Laskutus	8
8	Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsittely	8
9	Sopimuksen ja saatavien siirtäminen	9
10	Muutokset ja palvelun lopettaminen	9
10.1	Muutokset sopimusehtoihin, Palveluihin, maksuihin ja laitteisiin	9
10.2	Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen	9
10.3	Asiakkaan irtisanomisoikeus muutostilanteessa	9
11	Sopimuksen päätyminen	10
11.1	Irtisanominen	10
11.2	Purkaminen	10
11.3	Palautukset Sopimuksen päättyessä	10
12	asiakassuhteeseen liittyvät ilmoitukset	10
13	Muut ehdot	10
14	Erimielisyydet	10
15	Ehtojen voimassaolo	11

1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISJÄRJESTYS

1.1 Määritelmät

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Asiakkaalla henkilöä, joka tekee tai on tehnyt Kuuskaistan kanssa Sopimuksen Palvelun käytöstä ja hankkii Palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Asiakas voi olla myös Jäsenasiakas.

Jäsenasiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka on Verkkosuuskunta Kuuskaistan jäsen.

Kohteella liityntäpisteen kiinteistöä, jossa Viestintäpalvelua tai Muuta palvelua käytetään.

Kuuskaistalla Kuuskaistan Palvelut Oy:tä.

Käyttäjällä henkilöä, joka käyttää Palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole Sopimuksen tekijä.

Liittymällä liityntäpistettä, jonka avulla Asiakkaan vastuulla oleva päätelaite tai sisäjohtoverkko voidaan kytkeä Kuuskaistan Viestintäverkkoon. Liityntäpiste sijaitsee Liittymän toimitusrajapinnassa.

Muulla palvelulla sellaista Kuuskaistan valikoimassa kulloinkin olevaa Palvelua, joka ei ole Viestintäpalvelu. Muita kuin Viestintäpalveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelunsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

Palvelulla Viestintäpalvelua tai Muuta palvelua.

Pääsopimuksella asiakaskohtaista palvelusopimusta.

Sopimuksella Asiakkaan ja Kuuskaistan tekemää Sopimusta Palvelusta.

Viestintäpalvelulla internetyhteyden palvelua tai muuta Kuuskaistan valikoimassa kulloinkin olevaa Palvelua, joka muodostuu kokonaan tai pääosin viestien siirtämisestä, jakelusta tai tarjolla pidosta Kuuskaistan käyttämässä Viestintäverkossa.

Viestintäverkolla Kuuskaistan omistamaa tietoliikenneverkkoa tai Kuuskaistan muutoin hankkimaa tietoliikenneyhteyden osaa.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Kuuskaistan tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön Asiakkaalle tarjoamiin Viestintäpalveluihin sekä, ellei toisin ole sovittu, muihin Palveluihin. Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita.

1.2 Ehtojen soveltamisjärjestys

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin nämä sopimusehdot.

Sopimusasiakirjat muodostavat sopimuskokonaisuuden. Jos sopimusehtojen sisällöt ovat ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa pätevyysjärjestyksessä: 1. asiakaskohtainen Pääsopimus ja sen liitteet (esim. tuotekuvaus), 2. nämä ehdot, 3. hinnasto ja 4. osuuskunnan säännöt Jäsenasiakkaille.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Palveluiden sisältö, hinnat ja muut asiakaskohtaiset erityisehdot sovitaan/määritellään Kuuskaistan ja Asiakkaan välisessä Pääsopimuksessa. Muu aineisto, kuten esimerkiksi Kuuskaistan markkinointiaineisto, tuote- tai palveluesitteet jne. eivät ole osa Sopimusta.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

2.1 Sopimus ja voimaantulo

Viestintäpalvelua ja Muuta palvelua koskeva Sopimus on tehtävä kirjallisesti. Viestintäpalvelua tai Muuta palvelua koskeva Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että Sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että Sopimus säilyy osapuolten saatavilla.

Viestintäpalvelua koskevassa Sopimuksessa tai Palvelun tilausta koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin Sopimus tulee voimaan. Muuta palvelua koskeva Sopimus syntyy, kun Kuuskaista on hyväksynyt Asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla Palvelun tai ilmoittamalla hyväksyneensä Asiakkaan tilauksen.

2.2 Ennakkomaksu, vakuus ja luottoraja

Kuuskaistalla on Sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa Asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin Kuuskaista voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

Kuuskaistalla on oikeus vaatia Sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus Sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa Asiakkaalla on erääntyneitä maksuja Kuuskaistalle tai jossa Asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos Asiakas ei ilmoita osoitettaan. Kuuskaista voi vaatia kohtuullista vakuutta myös sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut Asiakkaan maksukyvyyttömäksi.

Kuuskaistalla on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi oikeus asettaa Asiakkaalle luottoraja.

Sopimus raukeaa, jos vahvistusilmoituksessa edellytettyä ennakkomaksua ja/tai vakuutta ei ole maksettu määräpäivään mennessä. Sopimus raukeaa, vaikka toimitus käyttöpaikkaan olisi aloitettu. Jos Sopimus raukeaa, Asiakas on velvollinen maksamaan saamastaan hyödystä kohtuullisen korvauksen ja hinnaston mukaiset veloitukset Kuuskaistalle.

Kuuskaista ei maksa suoritetusta ennako- tai vakuusmaksusta korkoa. Kuuskaistalla on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorokoineen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan kymmenen (10) arkipäivän kuluessa Sopimuksen päättymisestä edellyttäen, että Asiakas on maksanut kaikki Sopimukseen perustuvat maksut sekä ilmoittanut tilinumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Jos Asiakas ei Sopimuksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta kymmenen (10) arkipäivän kuluessa edellä mainittujen edellytysten täyttymisestä.

2.3 Peruuttamisoikeus

Koti- ja etämyynnissä Asiakkaalla on oikeus peruuttaa Sopimus neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa Kuuskaistan vahvistusilmoituksen vastaanottamisesta peruuttamislomakkeella tai ilmoittamalla siitä Kuuskaistan asiakaspalveluun kirjallisesti tai sähköisesti. Peruuttamisilmoitus katsotaan vastaanotetuksi seitsemäntenä (7.) päivänä peruuttamisilmoituksen lähettämisestä, jos se on lähetetty postitse ja heti, jos se on lähetetty sähköpostin välityksellä, ellei muuta näytetä.

2.4 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Kuuskaistalla on oikeus olla hyväksymättä Asiakkaan tilausta.

3 PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitusaika

Asiakas ja Kuuskaista sopivat Palvelun toimitusajan tai enimmäistoimitusajan Sopimusta tehtäessä. Kuuskaista toimittaa Palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Kuuskaistalla on velvollisuus antaa ohjeita Asiakkaalle ja/tai Käyttäjälle Palvelun toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa Palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta sekä niihin liittyvistä töistä. Toimituksen edellytyksenä on, että Asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- osuuskunnan Jäsenasiakkaana osuuskunnan sääntöjen velvollisuuksien toteutumisesta,
- vaadittujen maksujen suorittamisesta määräajassa,
- oikeiden ja riittävien tietojen antamisesta Palvelun toimittamiseksi,
- esteettömän pääsyn järjestämisestä tarvittaviin tiloihin,
- tarvittavan sähkövirran luovuttamisesta Kohteessa mahdollisesti tarvittaville Viestintäverkon aktiivilaitteille veloitusetta,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta Kohteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja Palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen ja
- Asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisuudesta,
- siitä, että käytettävissä on kulloinkin voimassa olevien määräysten mukainen sisäjohtoverkko, joka on dokumentoitu lainsäädännön ja viranomaismääräysten edellyttämällä tavalla. Sisäjohtoverkon tulee olla tyypiltään cat6 tai uudempi yleiskaapelointi tai yksimuotokuidulla toteutettu kaapelointi.
- tuotteisiin liittyvien ja niihin lisättävien ohjelmistojen käyttöoikeudesta, sovittuun Palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin Kuuskaista.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun Kuuskaista on omalta osaltaan tehnyt Palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

Laitetoimitusten toimituspaikka on Kuuskaistan ilmoittama toimipiste. Jos laitoimitukseen sisältyy asennus, toimituspaikka on Asiakkaan nimeämä toimitusosoite.

Asiakas vastaa toimintaympäristönsä hallinnasta ja ylläpidosta. Asiakas vastaa Kuuskaistalle antamiensa tietojen oikeellisuudesta sekä niistä ohjeista ja määräyksistä, joita hän on Kuuskaistalle tai sen sopijakumppanille antanut. Asiakas itse vastaa siitä, että Kuuskaistalta tilattu Palvelu soveltuu Asiakkaan ja/tai Käyttäjän käyttötarkoitukseen tämän toimintaympäristössä.

3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

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

Liittymässä olevan päälaitteen ylläpidon ja omistuksen osalta Kuuskaistalla on oikeus valita seuraavista vaihtoehdoista:

- Liittymässä oleva päätelaite on Kuuskaistan omistuksessa ja ylläpidossa, tai
- Liittymässä oleva päätelaite on Asiakkaan omistuksessa ja Kuuskaistan ylläpidossa.

Kuuskaistalla on oikeus määrittää Viestintäverkkoon yhteensopivien päätelaiteiden luettelo. Asiakkaalla ei ole oikeutta kytkeä Viestintäverkkoon päätelaitetta eikä muita laitteita, joka ei ole Kuuskaistan hyväksymä. Ks. Kohta 10.1.

3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Kuuskaistalla on oikeus päättää Asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista.

Kuuskaistalla on oikeus muuttaa Asiakkaalle tai Käyttäjälle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai Viestintäverkosta, Asiakkaasta, Käyttäjistä, Palvelun toimittamisesta tai tietoturva johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Kuuskaista ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturva johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Kuuskaistalla on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet Asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin Sopimuksen päätyttyä.

4 PALVELUN KÄYTTÖ

4.1 Palvelun laatu ja ominaisuudet

Kuuskaista määrittelee tarjoamansa Palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa tai muussa Asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa. Kuuskaistalla on oikeus tuottaa palvelu parhaakseen katsomallaan tavalla sekä käyttää palvelun toteuttamisessa alihankkijoita.

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

4.2 Asiakkaan vastuu Palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää Kuuskaistan Palveluita Sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Asiakas ei saa hyödyntää Palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Kuuskaistan suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa Palvelua tai Liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta, hänen vastuullaan olevista päälaitteista ja muista laitteistaan, ellei toisin ole sovittu.

Jos Asiakas luovuttaa Palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, Asiakas itse vastaa edelleen Palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta jälleenmyydä, jakaa edelleen tai muuten luovuttaa tilaamaansa Palvelua kolmannelle ilman Kuuskaistan kirjallista lupaa. Asiakkaan tulee ilmoittaa kolmannen osapuolen tiedot Kuuskaistalle kirjallisesti tai sähköisesti.

Asiakkaan tulee noudattaa Liittymän ja Palvelun säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti), koska Liittymää ja Palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Asiakkaan tulee aina huolehtia siitä, että Liittymän tai Palvelun älykortit (esim. SIM- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana) ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet säilytetään erillään älykorteista ja laitteista ja siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun tai tietoon. Asiakkaan tulee vaihtaa älykortin ja laitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka hän ei käyttäisi Liittymää, Palvelua tai laitetta. Älykorttia ja sen tunnistetta tai laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi lompakossa, laukussa tai laatikossa, ja niiden tallellaolo on seurattava huolellisesti. Jos ulkopuolinen saa tietää tunnisteen, tulee se vaihtaa heti. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, Asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä Kuuskaistan asiakaspalveluun.

Asiakas käyttää Palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava Palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta 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. Kuuskaista kuitenkin antaa perustietoa ja opastusta Palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai Liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä Kuuskaistalle, yleisen Viestintäverkon toimivuudelle, muille Viestintäverkon Käyttäjille tai kolmansille tahoille. Palvelua ei saa käyttää laittoman sisällön hyödyntämiseen tai jakeluun. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti Viestintäverkosta verkon tai Palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos Asiakas tai hänen sallimansa Käyttäjä tahallisesti tai Kuuskaistan huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Kuuskaistalle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa Kuuskaistalla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta Asiakasta kuulematta.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai Palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille Käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa Kuuskaistan tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Kuuskaistalla on oikeus estää Palvelun käyttö tai sulkea Asiakkaan Palvelu, jos Kuuskaista, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että Asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt Palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin, tai sitä on Palvelun avulla muotoon asetettu saataville tai Palvelua on kehotuksesta huolimatta käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi Kuuskaistalla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia Asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Kuuskaista ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää Asiakkaan Viestintäpalvelua tai sen avulla muuta Palvelua ilman Asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut Asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievä. Asiakas ei vastaa Viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Kuuskaista on vastaanottanut Asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista Asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse Kuuskaistan tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta Kuuskaistan tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Kuuskaistalla on velvollisuus sulkea Viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Kuuskaista voi pyytää Asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen Asiakkaan huolellisuusastetta.

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

4.4 Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keskeisiä seikkoja

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

Kuuskaistalla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Kuuskaista pidättää oikeuden itselleen toteuttaa Palvelu haluamallaan tekniikalla. Kuuskaistalla on oikeus myös myöhemmin muuttaa Palvelun teknistä toteutusta, mikäli oman toiminnan tekninen kehitys sitä edellyttää, kuitenkin niin, että Asiakkaan Palvelun taso ei kokonaisuudessaan alene. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Kuuskaista voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, Palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus ja/tai kapasiteetti voi vaihdella. Jos kattavuutta tai kapasiteettia olennaisesti ja pysyvästi pienennetään Asiakkaan Kohteessa, Kuuskaista ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille Asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää Sopimus, jos muutokset heikentää vähäistä suuremmissa määrin ja pysyvästi Viestintäpalvelun toimivuutta Asiakkaan Kohteessa.

Kuuskaistalla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien Viestintäpalveluiden ja Muiden palveluiden laatuun. Lisäksi Kuuskaistalla on oikeus hallinnoida liikennettä Viestintäverkoissaan, tilapäisesti keskeyttää Palvelun käyttö tai sulkea Palvelu ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, Palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

4.5 Viestintäverkon tietoturva

Kuuskaista vastaa Viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Kuuskaista ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Kuuskaistasta riippumattomista, Palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Kuuskaista 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. Kuuskaista mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne viipymättä, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Kuuskaista tiedottaa tietoturvahista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.6 Immateriaalioikeudet ja salassapito

Kuuskaistan Palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Kuuskaistalle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. Kuuskaista myöntää Asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden Sopimuksen voimassaoloajaksi Sopimuksen mukaiseen Palveluun sekä Sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä Kuuskaistan tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Kuuskaistan Asiakkaalle luovuttamia lisenssi- ja käyttöoikeuksia voi rajoittaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeudet ja Kuuskaistalle luovutettujen lisenssien ehdot, loppukäyttäjien käyttöoikeusehdot ja muut rajoitukset. Asiakas sitoutuu noudattamaan Kuuskaistan alihankkijoiden, toimittajien ja muiden kolmansien osapuolien lisenssi- ja käyttöoikeusehtoja ja olemaan loukkaamatta niiden immateriaalioikeuksia.

Asiakkaalla tai Käyttäjällä ei ole ilman Kuuskaistan 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 Kuuskaistan 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 tehdyt kopiot.

Kuuskaista vastaa siitä, että sen tuottamat Palvelut eivät yksistään loukkaa sovituksessa Palvelun toimitus- tai käyttömaassa Sopimuksen syntymishetkellä voimassaolevia kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Ellei kirjallisesti ole toisin sovittu, Palvelun toimitus- ja käyttömaa on Suomi.

Jos Asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että Kuuskaistan tuottaman Palvelun käyttäminen loukkaa suojattua tekijänoikeutta tai muuta immateriaalioikeutta sovituksessa Palvelun toimitus- tai käyttömaassa, huolehtii Kuuskaista parhaaksi katsomallaan tavalla Asiakkaan puolustuksesta ja korvaa Asiakkaan maksettavaksi tuomitut korvaukset. Kuuskaistan vastuu kuitenkin edellyttää, että Asiakas ilmoittaa vaatimuksista kirjallisesti välittömästi niistä tiedon saatuaan ja samalla antaa valtuutuksen Kuuskaistalle Asiakkaan eduista huolehtimiseksi sekä antaa Kuuskaistalle tarpeellisen tiedon ja avun.

Jos edellä mainittu immateriaalioikeuden loukkaus tulee lainvoimaiseksi tai Kuuskaista arvioi loukkauksen todennäköiseksi, Kuuskaistalla on oikeus ja velvollisuus kustannuksellaan ja valintansa mukaan joko a) hankkia Asiakkaalle oikeus jatkaa Palvelun tai sen osan käyttämistä; b) vaihtaa toimituksen kohde sitä vastaavaan sopimuksen mukaiseen tuotteeseen tai Palveluun; tai c) muuttaa Palvelua siten, että oikeudenloukkaus lakkaa ja muutettu Palvelu on edelleen sopimuksen mukainen. Jos mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole mahdollista Kuuskaistalle kohtuullisin ehdoin, Asiakkaan on Kuuskaistan pyynnöstä lopetettava Palvelun ja toimituksen kohteen käyttö ja palautettava se. Tässä tapauksessa Kuuskaistan on hyvittävä Asiakkaan Palvelusta maksama hinta toteutunutta käyttöaikaa vastaavalla osuudella vähennettynä. Kuuskaistalla on myös oikeus irtisanoa sopimus kyseisen Palvelun osalta päättymään välittömästi ja lopettaa Palvelun tuottaminen.

Kuuskaista ei kuitenkaan vastaa immateriaalioikeuksien loukkauksista tai väitteistä, jotka a) tekee sellainen taho, jolla on määräysvalta Asiakkaaseen tai johon Asiakkaalla on määräysvalta siten kuin kirjanpitolaisa määritellään; b) johtuvat Palvelun käyttämisestä sopimuksen vastaiseen käyttötarkoitukseen, Asiakkaan Palveluun tai toimituksen kohteeseen tekemästä muutoksesta tai Asiakkaan kirjallisesti antamien ohjeiden noudattamisesta; c) johtuvat toimituksen kohteen käyttämisestä yhdessä muun kuin Kuuskaistan toimittaman tai hyväksymän tuotteen tai Palvelun kanssa tai vastoin Kuuskaistan antamia ohjeita; d) olisi voitu välttää käyttämällä julkistettua ja Kuuskaistan Asiakkaan käyttöön ilman erillistä veloitusta tarjoamaa toimituksen kohdetta vastaavaa Sopimuksen mukaista tuotetta tai Palvelua; tai e) koskevat muuta kuin Kuuskaistan tuottamaa Palvelua, ohjelmistoa tai Palvelun osaa.

Kuuskaistan vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksista rajoittuu tässä kohdassa 4.6 sovittuun.

Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan Kuuskaistan käyttöön Palvelun tuottamiseksi luovuttaman ohjelmiston tai muun aineiston käyttö ei loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia. Asiakkaan on hankittava kaikki tarvittavat oikeudet ja korvattava Kuuskaistalle kaikki immateriaalioikeuksien loukkauksista aiheutuneet vahingot.

Asiakas ei saa poistaa, muokata tai peittää Palvelussa olevia tekijänoikeus-, tavaramerkki- tai muita immateriaalioikeusmerkintöjä.

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

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

4.7 Vikailmoitukset

Kuuskaista vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Kuuskaista aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen (3) arkipäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta. Vasteajan kuluminen katkeaa, jos työn estää Asiakkaan vastuulla olevan kolmannelta osapuolelta johtuva syy tai muusta kuin Kuuskaistasta johtuva syy. Kuuskaista huolehtii vikatapauksen korjaamisesta arkinen työajan puitteissa.

5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET

5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja Asiakkaan oikeus vakiokorvaukseen

Viivästys

Palvelun toimitus on viivästynyt, jos Palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana eikä tämä johdu Asiakkaasta tai Käyttäjistä tai heidän vastuullaan olevasta seikasta.

Viivästyksen ulkopuolelle jäävät seikat

Viivästyksenä ei pidetä esimerkiksi sellaisia puutteita, jotka johtuvat Asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka Asiakkaan vastuulle kuuluvasta seikasta tai sellaisia puutteita Palvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta taikka ylivoimaisesta esteestä (ks. kohta 5.7).

Oikeus pidättyä maksusta

Asiakkaalla on oikeus pidättyä maksusta Kuuskaistan viivästyksen perusteella sen Palvelun tai Palvelun osan osalta, jota viivästys koskee.

Asiakas ei kuitenkaan saa pidättää rahamäärää, joka ilmeisesti ylittää ne vaatimukset, joihin hänellä on viivästyksen perusteella oikeus.

Oikaisu

Asiakkaalla on myös oikeus vaatia Kuuskaistalta Sopimuksen täyttämistä sekä vahingonkorvausta viivästyksestä Asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta kohdan 5.3-8 mukaisin edellytyksin.

Kuuskaistalla on oikeus toimittaa Palvelu omalla kustannuksellaan viivästyksestä huolimatta. Asiakas saa kieltäytyä viivästyksen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että Asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Asiakkaalla ei kuitenkaan ole oikeutta vaatia Sopimuksen täyttämistä tai oikeutta vahingonkorvaukseen, jos Kuuskaista tai Kuuskaistan käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon Sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällainen este voi olla esimerkiksi ylivoimainen este, kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin Asiakkaalla on kuitenkin oikeus viivästystä vastaavaan maksusta pidättyytymiseen ja vastaavaan hinnanalennukseen.

Viivästysilmoituksen tekemisestä sovitaan kohdassa 5.6.

Hinnanalennus ja vakiokorvaus

Asiakkaalla on oikeus vaatia hinnanalennusta Kuuskaistan viivästyksen perusteella sen Palvelun tai Palvelun osan osalta, jota viivästys koskee.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa Asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaarissa säädetyin mukaisesti oikeus vakiokorvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kullakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos Asiakkaalle maksetaan vakiokorvaus, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

Oikeutta vakioikorvaukseen ei ole, jos Kuuskaista tai Kuuskaistan käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon Sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällainen este voi olla esimerkiksi ylivoimainen este, kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin Asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

5.2 Viestintäpalvelun virhe ja Asiakkaan oikeus vakiohyvitykseen

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. Asiakkaalla on lisäksi oikeus pidäytyä maksusta virheen perusteella sen Palvelun tai Palvelun osan osalta, jota virhe koskee.

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Virheenä ei pidetä esimerkiksi:

- sellaisia puutteita Viestintäpalvelussa, jotka johtuvat Asiakkaan tai muun Viestintäpalvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka Asiakkaan tai Palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita Viestintäpalvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta,
- sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset), tai
- verkon rakennus- ja kunnossapitotöistä aiheutuneita tilapäisiä keskeytyksiä (ks. kohta 5.8).

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä näiden Palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava Viestintäpalvelu yleensäkin. Viestintäpalveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häiritsemisestä. 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. Kuuskaista ei voi taata, että kaikki Asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä Kuuskaistan Viestintäverkossa.

Oikaisu

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

Kuuskaistalla on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan, jos Kuuskaista tilaajan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen ja kyse on riidattomasta virheestä. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että Asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa Asiakkaan tekemästä virheilmoituksesta. Jos Viestintäpalvelu on keskeytynyt virheen

vuoksi, Asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaareissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiohyvitykseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos Asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

Oikeutta vakiohyvitykseen ei ole, jos Kuuskaista osoittaa keskeytyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon Sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällainen este voi olla esimerkiksi kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin Asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Kuuskaista korvaa Asiakkaalle Palvelun viivästyisestä, keskeytyksestä tai muusta Viestintäpalvelussa olevasta virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Väillisisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Kuuskaistan huolimattomuudesta Sopimuksen täyttämässä. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Kuuskaista ei vastaa Asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, jos vahinko on aiheutunut muussa kuin yksityiskäytössä, eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat Asiakkaan tai Palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä kuten oman ajan käytöstä.

Asiakkaan on vahingon sattuessa tai uhatessa ryhdyttävä sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos Asiakas ei ryhdy kohtuullisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, hän kärsii vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista.

5.4 Muut vastuunrajoitukset

Kuuskaista ei vastaa asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta, muuttumisesta, viivästyisestä tai tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Asiakas on vastuussa tiedostojen varmuuskopioinnista ja muusta tallentamisesta. Kuuskaista ei ole myöskään vastuussa eikä sillä ole korvausvelvollisuutta mm. seuraavista Asiakkaan vastuulla olevista tai muutoin Kuuskaistan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista ja seuraavista tapahtumista johtuvista kuluista, kustannuksista tai vahingoista:

1. Asiakkaan vastuulle kuuluvista Palvelun käytön edellytyksistä;
2. Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuottamasta sisällöstä tai aineistosta, jotka Asiakas on tallentanut Palveluun tai Palvelua käyttäen;
3. Palvelun tai ohjelmistojen luvattomasta käytöstä tai luvattoman käytön yrityksestä;
4. kolmansien osapuolien valmistamien tai tuottamien Palvelujen ja ohjelmistojen käyttöoikeus-, lisenssi- tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista;
5. julkisen internetverkon tietoturvasta tai muista Kuuskaistan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tietoliikenneverkon häiriöistä tai keskeytyksistä;
6. virheistä VoIP-palvelun osuudessa, vaikka VoIP olisi Palvelun osa tai ominaisuus ja
7. muiden yritysten tai palvelujentuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole Kuuskaistan alihankkijasta tai Kuuskaista ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

5.5 Asiakkaan vahingonkorvausvastuu

Asiakas vastaa palvelun, ohjelmistojen tai niiden osien luvattomasta asentamisesta, käyttämisestä, kopioinnista, jäljentämisestä tai jakamisesta ja vastaa tästä Kuuskaistalle mahdollisesti aiheutuvista kuluista, kustannuksista ja vahingoista. Asiakas vastaa myös Sopimuksen perusteella saadun luottamuksellisen tiedon levittämisestä aiheutuneista vahingoista.

5.6 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen Palvelun viivästyminen Asiakkaan on ilmoitettava siitä Kuuskaistalle kohtuullisessa ajassa Palvelun toimittamisen jälkeen.

Vedotakseen virheeseen Palvelussa Asiakkaan on ilmoitettava siitä Kuuskaistalle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita.

Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja Asiakkaan tai Käyttäjän asiantuntemus.

Asiakas saa vedota viivästyksen tai virheeseen myös myöhemmin, jos Kuuskaista on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti tai jos Viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

5.7 Ylivoimainen este

Kuuskaista ei vastaa sopimus- tai korvausvelvoitteestaan siltä osin kuin Sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Kuuskaista ei voinut ottaa lukuun Sopimusta tehtäessä ja joka on Kuuskaistasta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat Viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkkaus, laillinen tai laitton lakko, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäädännös tai viranomais määräys tai - päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos Sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästy ylivoimaisen esteen vuoksi, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin Asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytyä vastaavaan hinnanalennukseen (tai maksusta pidättäytymiseen (ks. kohta 5.2).

Asiakas ei vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin Sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai - päätös.

5.8 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Kuuskaista saa tilapäisesti ilman Asiakkaan suostumusta keskeyttää Palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi Viestintäverkon laajennustyöt ja/tai muutostyöt, tukiasemien kunnossapito ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Kuuskaista tekee keskeytyksen Asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa Asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällaisten keskeytysten ei katsota olevan virhe Viestintäpalvelun toimituksessa, jos niiden yhteenlaskettu kesto on enintään 24 tuntia kalenterikuukaudessa.

Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu Kuuskaistan huolto- tai ylläpitovastuun piiriin on Kuuskaistalla oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta kulloinkin voimassaolevan hinnastonsa mukainen maksu, tai jos kyse on Kuuskaistan alihankkijan suorittamasta työstä, alihankkijan veloittama maksu. Kuuskaista voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- ylläpito tai muutostyöstä, joka ei kuulu sovittuun Palveluun.

6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN

Palvelun (kansankielinen termi: "liittymän") *sulkemisella* tarkoitetaan Palvelun estämistä. *Palvelun* (kansankielinen termi: "liittymän") *käytön rajoittamisella* tarkoitetaan Palveluun kuuluvan yhden tai useamman toiminnon käytön estämistä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää Palvelun käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla estopalveluja) tai Palvelun sulkemista

Kuuskaistan palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos Asiakas on antanut Palvelun toisen käyttöön, Kuuskaista voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös Palvelun Käyttäjälle. Kuuskaistalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu Palvelun uudelleen avaamisesta.

Kuuskaistalla on velvollisuus pyynnöstä sulkea Viestintäpalvelu tai estää sen käyttö, jos Asiakas, Palvelun Käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai Palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu, kadonnut tai sitä on oikeudettomasti käytetty taikka se on oikeudettomasti toisen hallussa.

Kuuskaista voi sulkea Palvelun taikka rajoittaa sen toimintojen käyttöä, jos:

1. Asiakas ei ole maksanut kyseisen Viestintäpalvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. Asiakas ei ole maksanut Muun palvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin Viestintäpalvelua ei suljeta, mutta muiden Palvelujen käyttö estetään tai sitä rajoitetaan,
3. Asiakas on ylittänyt asetetun käyttöajan; tällöin Viestintäpalvelua ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
4. se on tarpeen vääriinkäytösten tai vahinkojen estämiseksi; tällöin Viestintäpalvelua ei suljeta, mutta Muiden palvelujen käyttö estetään tai sitä rajoitetaan,
5. Asiakas ei toimita Sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutusta,
6. tuomioistuim, poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
7. Asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut Asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä Asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutusta,
8. Asiakas on asetettu syyteeseen Palvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä, tai
9. Asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksuja koskevia sopimusehtoja.

Kuuskaistalla on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän Viestintäpalvelun käyttäminen Liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää Kuuskaistan Liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan Kuuskaistan kautta ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää Viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Lisäksi Kuuskaistalla on oikeus muutoin estää sellaisen Viestintäpalvelun tai Muun palvelun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu Asiakkaalle maksuja.

Kuuskaistalla on oikeus rajoittaa Asiakkaan Palvelua myös tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tietoyhteiskuntakaareissa säädettyllä tai tähän rinnastettavalla muulla laissa säädettyllä tavalla tai Viestintäpalvelun tietoyhteiskuntakaareissa säädettyjen laatuvaatimusten täyttämiseksi.

Kuuskaista ei sulje tai rajoita Viestintäpalvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos

1. kyseisen Viestintäpalvelun erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy Muun palvelun käyttämiseen; tällöin Kuuskaista voi rajoittaa Muun palvelun käyttöä tai estää niiden käytön,
2. Asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, Asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai
3. Asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikaan.

7 MAKSUT

7.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan Kuuskaistalle Palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt Palvelua tai antanut Palvelun toisen käyttöön.

Kuuskaista päättää Palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty.

Kuuskaista voi laskuttaa Asiakkaalta myös sen Palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisten Kuuskaistan, teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos Palvelun kautta tai sen avulla voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa Asiakas myös näistä maksuista.

Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen Asiakkaalla on oikeus pidettyä maksamasta sellaista osaa maksuista, joka koskee viivästynyttä tai virheellistä osaa ja pidätys on tarpeen Asiakkaan vaatimuksia vastaavalta osalta Kuuskaistalta olevien saatavien vakuudeksi.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidettyä maksusta tai saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on tietoyhteiskuntakaaren nojalla tämä oikeus myös sitä teleyritystä kohtaan, joka on laskuttanut Asiakkaalta kulutushyödykkeen. Kuuskaista ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan Asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Kuuskaistalla on oikeus periä Palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai Sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Jos Palvelu on ollut suljettuna tai Palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna taikka Palvelun toimittaminen estyy Asiakkaasta johtuvasta syystä tai Kuuskaistan velvollisuudesta johtuen, Asiakkaan on maksettava Sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut, siitä huolimatta, että Palvelu on ollut suljettuna tai Palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai Palvelua ei ole toimitettu.

Kuuskaistalla on oikeus periä laitteen tai ohjelmiston asennuksesta hinnaston mukainen maksu, ellei maksusta ole muuta sovittu. Mikäli Liittymän tai siihen liittyvän Palvelun teknistä toteutusta taikka toiminnallisuutta muutetaan Asiakkaan nimenomaisesta vaatimuksesta johtuen, Kuuskaista laskuttaa tästä johtuvat kustannukset erikseen Asiakkaalta. Samoin menetellään, kun Asiakas vaatii vian etsintää tai korjaustyötä, joka johtuu muusta kuin Kuuskaistan Palvelun toimitukseen sisältyvästä virheestä. Asiakkaan vaatiessa jotain edellä mainituista asioista tai muita toimenpiteitä varsinaisen työajan ulkopuolella (arkisin 8-16) Kuuskaista veloittaa aiheutuneet kustannukset hätätyönä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Kuuskaistalla on oikeus kieltäytyä Asiakkaan vaatimuksesta johtuvan teknisen toteutuksen tai toiminnallisuuden muutoksen suorittamisesta taikka hätätyön tekemisestä.

Kuuskaista ja Asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos Palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen määrittää. Palvelun toimittamiseksi tehdyn toimenpiteen tai yhteyden rakentamiseen liittyvän muutoksen hinta voi ylittää Sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään viisitoista (15) prosenttia tai muun Asiakkaan kanssa erikseen sovitun määrän.

Jos laitteet lähetetään Asiakkaalle tai Käyttäjälle Asiakkaan nimeämään toimituspaikkaan, lähetyskustannukset veloitetaan Asiakkaalta erikseen ja tarvittaessa etukäteen.

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

7.2 Maksut muutoksista, Palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta Palvelun tai tunnusteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Kuuskaistalla on oikeus periä maksu Palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut Asiakkaasta tai Asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai Kuuskaistan velvollisuudesta keskeyttää Palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai Palvelun eston poistamisesta. Muista Sopimukseen kuulumattomista töistä voidaan periä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen erillinen maksu.

Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka Palvelun toimittaminen päättyy Asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

7.3 Laskutus

Kuuskaista lähettää laskun Asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Kuuskaistalle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti tai sähköisesti ennen eräpäivää, ja lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta Kuuskaistalla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi Kuuskaistalla on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos Asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja Palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut suoritettua Palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos Kuuskaista käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa Sopimus Asiakkaasta johtuvasta syystä, Kuuskaistalla on oikeus periä Asiakkaalta kohtuullinen korvaus Kuuskaistalle määräaikaisen Sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista sekä hyvitys Asiakkaalle määräaikaisuuden perusteella myönnettyistä alennuksista ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrältään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja.

Kuuskaista voi myöntää Asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta Kuuskaista voi periä maksun.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista Palveluista vain osasuorituksen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen Palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri Palveluille. Jos Asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, Kuuskaistalla on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai Käyttäjällä on oikeus saada laskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

8 ASIAKAS-, VÄLITYS- JA SIJAINITITETOJEN KÄSITTELEMINEN

Kuuskaista voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, Liittymien ja Palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassa olevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla ja siten kuten lainsäädännössä säädetään. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät Kuuskaistan verkkosivuilta.

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

Kuuskaista voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja muun muassa Palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan

lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa päätelaitteeseen liittyvät tiedot, sijaintitiedot sekä viestintään ja Palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Liittyen Palvelun välitystietoihin ja muihin vastaaviin tietoihin, Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Kuuskaistan toimintaa ja mahdollisuuksia kyseisten tietojen luovuttamiseen ja raportointiin Asiakkaalle sääntelee Tietoyhteiskuntakaari (7.11.2014/917). Asiakkaan suhteen tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että Asiakas sitoutuu käsittelemään Kuuskaistalta saamia raportteja tai muita tietoja palveluiden käytöstä vain siinä laajuudessa ja sellaiseen käyttötarkoitukseen, joka on lain nojalla sallittua palveluntarjoajan yhteisötilaajalle.

Jos Asiakas luovuttaa henkilötietoja Kuuskaistalle, Asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset henkilötiedot Kuuskaistalle Sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen.

Kuuskaistalla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Kuuskaista käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla Kuuskaistan asiakaspalvelusta.

Laskutusta varten tunnistetietoja voidaan säilyttää ja käsitellä niin kauan kuin lasku voidaan laillisesti periä, tai jos lasku on Asiakkaan toimesta riitautettu, siihen saakka, kun asian on ratkaistu tai sovittu.

9 SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää Sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Kuuskaistan kirjallista etukäteistä suostumusta, ellei Verkko-osuuskunta Kuuskaistan säännöistä Jäsenasiakkaalle muuta johdu.

Kuuskaistalla on oikeus siirtää Sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle osapuolelle, jolle Sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Kuuskaista tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta Asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

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

10 MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN

10.1 Muutokset sopimusehtoihin, Palveluihin, maksuihin ja laitteisiin

Kuuskaistalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja, Palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole Asiakkaan vahingoksi.

Kuuskaistalla on oikeus muuttaa Palvelua koskevan toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen sopimusehtoja, Palvelun ominaisuuksia ja maksuja Asiakkaan vahingoksi siten, että Sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelystä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttamisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- Kuuskaistan Palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttamisesta,

- Palveluiden tai Viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella,
- Asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä,
- teknisistä järjestelmä uudistuksista,
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta,
- markkinatilanteen tai Palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttamisesta, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

Lisäksi Kuuskaistalla on muun kuin Viestintäpalvelun osalta oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen ehtoja, Palvelun ominaisuuksia ja maksuja Asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Kuuskaista voi tehdä muutoksen siihen Sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Kuuskaistalla on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen Palvelusopimuksen sopimusehtoja, Palvelun ominaisuuksia tai maksuja Asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos. Muutoin määräaikaisen Viestintäpalvelusopimuksen ehtoja ei saa muuttaa kesken sopimuskauden asiakkaan vahingoksi.

Kuuskaistalla on lisäksi oikeus tehdä sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen Palvelusopimuksen 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 Kuuskaistasta riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia Asiakkaan tai Käyttäjän laitteisiin tai ohjelmistoihin ja Asiakas tai Käyttäjä haluaa jatkaa Palvelun käyttöä, Asiakkaan tai Käyttäjän tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista. Ks. kohta 3.3.

Asiakkaan irtisanomisoikeus, ks. kohta 10.3.

10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Kuuskaistalla on oikeus lopettaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen Palvelusopimuksen mukaisen Palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota Kuuskaista ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos Palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi Kuuskaistalle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

10.3 Asiakkaan irtisanomisoikeus muutostilanteessa

Kuuskaista ilmoittaa Asiakkaalle kirjallisesti hänen vahingokseen tehtyjen Viestintäpalveluiden sopimusehtojen, Palveluiden tai maksujen muutoksesta tai lopettamisesta ja sen perusteista ja Asiakkaan oikeudesta irtisanoa Palvelu viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoitus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että ilmoituksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että ilmoitus säilyy osapuolten saatavilla. Ilmoitusta ei kuitenkaan voida tehdä ainoastaan matkaviestinliittymänumeroon. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Kuuskaistalla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan. Muista muutoksista Kuuskaista ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään yhden (1) kuukauden ajan muutoksen

voimaantulosta, oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi muutoksen kohteena olevan Palvelun osalta. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta alkaen, jos Asiakas ei irtisano Sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole edellisessä kappaleessa tarkoitettua toistaiseksi voimassa olevaa tai määräaikaista Sopimusta koskevaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on Asiakkaan eduksi tai se johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaispäätöksistä. Asiakas saa kuitenkin kohdan 11.1 mukaisesti irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen.

11 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

11.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin kirjallisesti ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Viestintäpalvelua tai Muuta palvelua koskevan Sopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Kuuskaista lähettää irtisanomisesta Asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Määräaikaista Sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikaisten Sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos Sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Kuuskaistalla on oikeus saada takaisin kytkeydyksen yhteydessä luovutettu päätelaite, ellei Asiakas ole lunastanut sitä itselleen.

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

11.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa Sopimuksen Kuuskaistan viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen Palveluun tai sen osaan, johon viivästyminen tai virhe kohdistuu.

Kuuskaista saa purkaa Viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä kirjallisesti etukäteen, jos

- Viestintäpalvelu on ollut suljettuna muusta syystä kuin Asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia Viestintäpalvelun sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- Asiakas tai Käyttäjä on tuomittu Viestintäpalvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Kuuskaista saa purkaa Muuta palvelua koskevan Sopimuksen, kirjallisesti etukäteen jos

- Palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin Asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa,
- Asiakas on todettu maksukyvyttömäksi eikä hän maksa Kuuskaistan 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 Kuuskaista voivat purkaa Muuta palvelua kuin Viestintäpalvelua koskevan Sopimuksen, jos

- Sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- Palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteen vuoksi.

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

11.3 Palautukset Sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaan on palautettava Kuuskaistan omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus Sopimuksen päättyessä Kuuskaistalle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos Asiakas on vuokrannut Kuuskaistalta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päätyminen edellyttää kohdassa 11.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu Kuuskaistan antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena Asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä osin kuin ne kohdistuvat Sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan eikä kyseessä ole Asiakkaan sopimusrikkomus. Kuuskaista ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaetua tai muuta vastaavaa etua. Sopimuksen päättyessä Kuuskaistalla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti Asiakkaalle palautettavista maksuista.

12 ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Kuuskaistalla on ajan tasalla olevat nimi- ja yhteystiedot Asiakkaasta ja Käyttäjistä, jolle Asiakas on antanut Palvelun käyttöön.

Kuuskaistan yhteystiedot ilmenevät Sopimuksesta tai muusta Asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

Asiakkaan tulee lähettää tähän Sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset Sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen Kuuskaistan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty, ellei muuta osoiteta.

Kuuskaista lähettää Sopimukseen liittyvät ilmoitukset Asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen taikka Sopimuksen mukaisesti matkaviestinliittymännumeroon taikka yksityiselle sähköiselle käyttäjätileille. Kuuskaistan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen Asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7.) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse, matkaviestinliittymännumeroon tai sähköiselle käyttäjätileille seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Kuuskaista ilmoittaa Asiakkaalle Palvelun Käyttäjän maksulainlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

13 MUUT EHDOT

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin nämä sopimusehdot.

Sopimusasiakirjat muodostavat sopimuskokonaisuuden. Jos sopimusehtojen sisällöt ovat ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa pätevyysjärjestyksessä: 1. asiakaskohtainen Pääsopimus ja sen liitteet (kuten tuote- tai palvelukuvaukset), 2. nämä ehdot 3. hinnasto ja 4. osuuskunnan säännöt Jäsenasiakkaille.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Palvelu- ja liittymäsopimus ovat toisistaan erillisiä samanarvoisia sopimuksia, eikä niiden ehtoja sovelleta toisen sopimuksen soveltamisalalle kuuluvaan sopimukseen. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

14 ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kante Kuuskaistaa vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä Kuuskaistalla on kotipaikka tai missä Kuuskaistan

hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaassa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, Sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Etelä-Pohjanmaan käräjäoikeudessa Seinäjoen istuntopaikassa.

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

15 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot koskevat uusia asiakkaita ja ovat voimassa 1.9.2016 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 12.12.2012 voimaan tulleet sopimusehdot vanhojen asiakkaiden osalta 1.1.2017 lähtien. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin Sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa Kuuskaistalta maksutta.

Kuuskaistan Palvelut Oy
Y-tunnus: 2556706-2