



**KUUSKAISTA**  
VERKKO-OSUUSKUNTA

# **SOPIMUSEHDOT**

**VERSIO 1.1**

**VOIMASSA 12.12.2012 ALKAEN TOISTAISEKSI**

**A-OSA. YLEISET SOPIMUSEHDOT**

**B-OSA. LIITTYMÄSOPIMUKSEN ERITYISEHDOT**

**C-OSA. PALVELUSOPIMUSTEN ERITYISEHDOT**

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

## LIITTYMÄN JA PALVELUJEN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä verkko-osuuskunta Kuuskaistan (jäljempänä Kuuskaista) toimitamiin yleisiin sopimusehtoihin, liittymä- ja palvelukohtaisiin erityisehtoihin, hinnastoon, mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin sekä tarvittaessa osuuskunnan sääntöihin jäsenasiakkaille.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin Kuuskaistan omiin palveluihin.
- Liittymäsopimuksen erityisehtoja ja palvelusopimusten erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan liittymiin ja palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana.
- Käyttöohjeessa kuvataan muun muassa liittymän tai palvelun käyttöönottoa, käyttöä ja vikatilanteita ja niiden ratkaisuja.

Kaikkia mainittuja soveltuvia ehtoja ja ohjeita sovelletaan liittymien ja palveluiden tarjonnassa Asiakkaalle, joka käyttää palveluja. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla Kuuskaistalta, asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Liittymiä ja palveluja koskevia lisätietoja saa Kuuskaistalta.

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

### **Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika**

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

### **Vastuu käytöstä ja maksuista**

Kuuskaista vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan liittymästä ja palvelusta sopimuksen mukaisesti. Asiakkaana vastaat liittymäsi käytöstä ja maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Huomaathan, että viestintäpalveluita voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti). Suojaa liittymäsi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. pin-koodi), jos se on teknisesti mahdollista. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä (katso kohdat 12.2 ja 12.3).

### **Tietoturva**

Kuuskaista vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta. Muilta osin liittymän ja palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämistä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin (ks. 12.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla Kuuskaistalta.

### **Viiveet ja katkokset**

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia palveluita, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka palvelussa ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat luonnonilmiöistä, kuten myrskyistä ja tulvista sekä verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista (ks. 12.5, 13.2, 13.7 ja 3). Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 13.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

### **Muutokset**

Liittymän ja palveluiden ominaisuudet tai sopimusehdot voivat muuttua, sillä Kuuskaistalla on oikeus tehdä niihin rajoitetusti muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla (ks. 6.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi (ks. 6.2).

### **Asiakaspalvelu**

Voit ottaa yhteyttä Kuuskaistan asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, Internetissä, sähköpostilla tai muulla asiakasviestinnällä. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta ja tämän sivun alalaidasta.

### **Aineiston palautus**

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 (ks. 12.1).

## SISÄLLYS

LIITTYMÄN JA PALVELUJEN KÄYTTÄJÄLLE.....	2
SISÄLLYS.....	3
<b>A-OSA YLEISET SOPIMUSEHDOT .....</b>	<b>4</b>
<b>1 YLEISTÄ .....</b>	<b>4</b>
1.1 Sopimusehtojen soveltamisala ja asiakirjojen pätevyysjärjestys .....	4
1.2 Keskeisiä käyttöohjeita .....	4
1.3 Määritelmät .....	4
<b>2 SOPIMUS.....</b>	<b>4</b>
2.1 Sopimuksen voimaantulo .....	4
2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen .....	4
2.3 Ennakkomaksu ja vakuus .....	4
<b>3 YLLÄPITO JA HUOLTO .....</b>	<b>5</b>
<b>4 MAKSUT .....</b>	<b>5</b>
4.1 Hinnasto ja perittävät maksut .....	5
4.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta .....	5
4.3 Laskutus ja huomautukset .....	5
<b>5 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN.....</b>	<b>6</b>
<b>6 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN.....</b>	<b>6</b>
6.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin.....	6
6.2 Sopimusehtojen, liittymien, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset.....	6
<b>7 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET .....</b>	<b>6</b>
7.1 Yhteystiedot .....	6
7.2 Ilmoitukset .....	7
<b>8 MUUT EHDOT.....</b>	<b>7</b>
<b>9 ERIMIELISYYDET .....</b>	<b>7</b>
<b>10 EHTOJEN VOIMASSAOLO .....</b>	<b>7</b>
<b>B-OSA LIITTYMÄSOPIMUKSEN ERITYISEHDOT .....</b>	<b>8</b>
<b>11 LIITTYMÄN TOIMITUS .....</b>	<b>8</b>
11.1 Toimitus, toimitusaika ja -paikka .....	8
11.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset .....	8
11.3 Liittymän laitteet ja ohjelmistot .....	8
11.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen.....	8
<b>12 LIITTYMÄN KÄYTTÖ .....</b>	<b>8</b>
12.1 Liittymän käyttöoikeus .....	8
12.2 Vastuu liittymän käytöstä.....	9
12.3 Liittymän oikeudeton käyttö.....	9
12.4 Liittymän laatu ja ominaisuudet .....	9
12.5 Liittymän toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja 9	
12.6 Viestintäverkon tietoturva .....	9
<b>13 LIITTYMÄN TOIMITUKSEN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS .....</b>	<b>9</b>
13.1 Liittymän toimituksen viivästys, palvelun toimituksen viivästys ja Asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen .....	9
13.2 Liittymän toimituksen virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys .....	10
13.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi 10	
13.4 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen .....	10
13.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa .....	10
13.6 Ylivoimainen este .....	10
13.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö .....	11
<b>14 LIITTYMÄSOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN.....</b>	<b>11</b>
<b>15 LIITTYMÄSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN .....</b>	<b>11</b>
15.1 Irtisanominen.....	11
15.2 Liittymämaksun palautuskelpoisuus.....	11
15.3 Purkaminen .....	11
15.4 Palautukset sopimuksen päättyessä .....	11
<b>C-OSA PALVELUSOPIMUSTEN ERITYISEHDOT.....</b>	<b>12</b>
<b>16 PALVELUN TOIMITUS .....</b>	<b>12</b>
16.1 Toimitus ja toimitusaika .....	12
16.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset.....	12
16.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot.....	12
16.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen .....	12
<b>17 PALVELUN KÄYTTÖ .....</b>	<b>12</b>
17.1 Palvelun käyttöoikeus .....	12
17.2 Vastuu palvelun käytöstä .....	13
17.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö.....	13
17.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet .....	13
17.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja 13	
17.6 Viestintäverkon tietoturva.....	14
<b>18 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS ..</b>	<b>14</b>
18.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen.....	14
18.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys .....	14
18.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi 14	
18.4 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen .....	15
18.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa .....	15
18.6 Ylivoimainen este.....	15
18.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö.....	15
18.8 Asiakkaan korvausvelvollisuus .....	15
18.9 Palvelun käytön rajoittaminen tai sulkeminen.....	15
18.10 Asiakkaan/Käyttäjän oikeus.....	15
18.11 Kuuskaistan velvollisuus .....	15
18.12 Kuuskaistan oikeus.....	15
<b>19 PALVELUSOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN .....</b>	<b>16</b>
<b>20 PALVELUSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN .....</b>	<b>16</b>
20.1 Irtisanominen .....	16
20.2 Purkaminen .....	16
20.3 Palautukset sopimuksen päättyessä .....	16
20.4 Palvelun tuottamisen lopetus.....	16

## A-OSA YLEISET SOPIMUSEHDOT

### 1 YLEISTÄ

Sopimus koostuu Asiakkaan liittymä- tai palvelusopimuksesta, liittymän tai palvelun erityisehdoista, yleisistä sopimusehdoista, tuote- tai palvelunkuvauksesta ja lisäksi osuuskunnan säännöistä Jäsenasiakkaille.

#### 1.1 Sopimusehtojen soveltamisala ja asiakirjojen pätevyysjärjestys

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Verkko-osuuskunta Kuuskaistan (Kuuskaista) tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön yksityis- tai yhteisöasiakkaille (Asiakas) tarjoamien liittymien ja palvelujen toimituksiin, ellei muuta ole erikseen sovittu, ja ne ovat osa Kuuskaistan ja Asiakkaan välistä sopimusta. Lisäksi sopimus-suhteeseen sovelletaan liittymä- ja palvelusopimusten erityisehtoja. Näitä ehtoja sovelletaan soveltuvin osin myös laitteisiin. Asiakkaisiin, jotka ovat osuuskunnan jäseniä (Jäsenasiakas) sovelletaan lisäksi mitä osuuskunnan säännöistä johtuu.

Sopimusasiakirjat muodostavat sopimuskokonaisuuden. Jos liittymäsopimuksen tai palvelusopimuksen ja muiden sopimusehtojen sisällöt ovat ristiriitaiset, sovelletaan ja tulkitaan asiakirjoja seuraavassa pätevyysjärjestyksessä: 1. asiakaskohtainen Pääsopimus ja sen liitteet (kuten tuote- tai palvelukuvaukset), 2. liittymän tai palvelun erityisehdot, 3. hinnasto, 4. nämä yleiset sopimusehdot ja 5. osuuskunnan säännöt Jäsenasiakkaille. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

#### 1.2 Keskeisiä käyttöohjeita

Asiakkaan tulee tutustua näihin sopimusehtoihin, mahdollisiin sopimuskohtaisiin erityisehtoihin, kampanjaehtoihin, tuote- tai palvelukuvauksiin ja käyttöohjeeseen sekä hinnastoon huolellisesti ennen liittymän, palvelun tai laitteen käyttöä.

Asiakkaalla on velvollisuus huolehtia mm. palvelun käytön, laitteidensa sekä ohjelmistojensa riittävästä tietoturvasta, ja suojata laitteensa tietoturvapalvelun avulla. Asiakas vastaa itse tietoturvapalvelun (esim. virustorjunta ja palomuri) hankinnasta ja päivittämisestä sekä käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivityksestä. Kuuskaistalla on oikeus sulkea väliaikaisesti tai rajata liittymän käyttöä, mikäli Asiakkaan vastuulla olevassa tietoturvassa on sellaisia puutteita, että niiden vuoksi aiheutuu ongelmia muille verkon käyttäjille. Käytön rajoittaminen päättyy kun tietoturva on saatettu asianmukaiselle tasolle.

Viestintäpalveluiden turvallista käyttöä koskevia ohjeita on saatavilla Viestintäviraston Internet-sivuilta: [www.ficora.fi](http://www.ficora.fi) ja Kuuskaistalta.

#### 1.3 Määritelmät

**Asiakas** on yksityishenkilö tai yhteisö, joka tekee sopimuksen Kuuskaistan kanssa. Asiakkaalla on sopimuksen ja näiden sopimusehtojen mukaiset oikeudet ja velvollisuudet.

**Yksityisasiakas** on yksityishenkilö.

**Yhteisö** on mm. yksityisoikeudellinen oikeushenkilö (avoin yhtiö, kommandiittiyhtiö, osakeyhtiö, osuuskunta, yhdistys, säätiö tms.); julkisoikeudellinen oikeushenkilö (valtio ja sen laitos, kunta, kuntayhtymä, seurakunta ja muu uskonnollinen yhdyskunta tms.).

**Jäsenasiakas** on Verkko-osuuskunta Kuuskaistan jäsen.

**Käyttäjä** on yksityishenkilö tai yhteisö, joka on tehnyt palvelusopimuksen kolmannen osapuolen liittymään.

**Viestintäverkko** on Kuuskaistan omistama tietoliikenneverkko tai Kuuskaistan muutoin hankkima tietoliikenneyhteyden osa.

**Monipalveluverkko** on viestintäverkko.

**Liittymä** on liittymäpiste, jossa Asiakkaan vastuulla oleva telepääte-laitte tai sisäjohtoverkko liitetään Kuuskaistan viestintäverkkoon. Liittymästä Asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja.

**Viestintäpalvelu** on tiedon siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa Kuuskaistan käyttämässä viestintäverkoissa.

**Muut palvelut** ovat Kuuskaistan tai muiden palveluntarjoajien viestintäpalveluun liittyviä lisäpalveluja.

**Pääsopimus** on asiakaskohtainen liittymä- tai palvelusopimus.

**Liittymäsopimus** on Asiakkaan ja Kuuskaistan välinen sopimus valokuituliittymän toimittamisesta.

**Palvelusopimus** on Asiakkaan ja Kuuskaistan välinen sopimus palvelun toimittamisesta.

## 2 SOPIMUS

### 2.1 Sopimuksen voimaantulo

Sopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisessä muodossa. Sähköinen sopimus on sitova, jos se on tehty siinä muodossa, jota sähköiseltä sopimukselta yleisesti edellytetään.

Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää, että Asiakas on maksanut ennakkomaksun tai vakuuden (ks. 2.3). Kuuskaistalla on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa Asiakkaan luottotiedot.

Kuuskaistan tulee neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä lähettää Asiakkaalle sopimuksen vahvistusilmoituksen ja laskun mahdollisesti edellytetystä ennakkomaksusta tai vakuuden maksamisesta tämän ilmoittamaan laskutusosoitteeseen tai muuhun erikseen sovittuun osoitteeseen. Vahvistusilmoituksessa mainitaan Pääsopimuksen voimaantulon ajankohta ja se sisältää Pääsopimuksen yksilölliset ehdot, nämä ehdot, hinnastot ja selvityksen Asiakkaan huomautusajasta.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa Kuuskaistan vahvistusilmoituksen vastaanottamisesta ilmoittamalla siitä Kuuskaistalle kirjallisesti. Vahvistus katsotaan vastaanotetuksi seitsemän (7) vuorokauden kuluessa lähettämisestä, jos se on lähetetty postitse, ja heti, jos se on lähetetty sähköpostin välityksellä, ellei muuta näytetä. Jos Asiakas on peruuttanut sopimuksen saanut hyväkseen suorituksen, Asiakkaan on maksettava saamastaan hyödyttään kohtuullinen korvaus ja hinnaston mukaiset veloitukset Kuuskaistalle. Korvaus ja hinta määräytyvät vahvistusilmoituksen mukaisin sopimusehdoin, jollei muuta näytetä sovitun.

### 2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Kuuskaistalla on oikeus olla hyväksymättä Asiakkaan tilausta.

### 2.3 Ennakkomaksu ja vakuus

Kuuskaistalla on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu ja/tai vakuus:

1) sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Näitä ovat esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys; sekä tilanteet, joissa:

- Asiakas on velkaa jollekin teleyritykselle, tai
- Asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi, tai
- Asiakas ei ilmoita osoitettaan, tai
- Asiakkaan palvelu on keskeytetty maksun laiminlyönnin takia; taikka
- Kuuskaistalla on eräänntyneitä liittymään, palveluun, toimitukseen tai muutoin sopimukseen liittyviä saatavia, joiden määrää

voidaan pitää huomattavana sopimuksen laskutuksen määrään nähden,

tahi 2) Yhteisöasiakkaiden osalta myös sopimuksen voimassa ollessa, jos Asiakas on olennaisesti laiminlyönyt sopijapuolten välisiin sopimussuhteisiin liittyviä maksuvelvoitteita.

Jos Kuuskaista käyttää ennakkomaksun ja/tai vakuuden tai osan niistä saataviensa suorittamiseksi, on Kuuskaistalla oikeus vaatia Asiakasta täydentämään ennakkomaksua ja/tai vakuutta, jos sopimussuhde edelleen jatkuu.

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

Kuuskaistalla on oikeus käyttää ennakkomaksua ja/tai periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluneen. Jäljellä oleva ennakkomaksu ja/tai vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat, ja sopimuksen päätyttyä viipymättä, kun loppulasku on maksettu ja mahdolliset muut Asiakkaan veloitteet suoritettu.

Kuuskaista ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista.

### 3 YLLÄPITO JA HUOLTO

Kuuskaista vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan palveluista. Kuuskaista huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu palvelu on Asiakkaan käytettävissä. Liittymässä ja palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotoiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä.

Kuuskaista huolehtii vikatapauksen korjaamisesta arkisin työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Asiakkaan tulee tarpeelliseksi katsomillaan keinoilla varautua edellä mainittuihin tilanteisiin. Huoltokatkot ovat nähtävissä Kuuskaistan Internet-sivuilla. Pääsääntöisesti huoltokatkot ovat kuukauden toisen tiistain ja keskiviikon välisenä yönä 00-06 välisenä aikana.

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

## 4 MAKSUT

### 4.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan Kuuskaistalle palvelusta sovittu tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön. Hinnasto on saatavissa Kuuskaistalta. Hinnasto on maksuton. Kuuskaista päättää pääsopimusten eräpäivistä, laskutuskausista, laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen, sen mukaan mitä maksukaudesta on sovittu.

Kuuskaistalla on oikeus laskuttaa liittymän tai palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Perusmaksut laskutetaan laskutuskausittain. Perusmaksu on maksettava myös siltä ajalta, kun liittymä tai palvelu on suljettuna Asiakkaasta tai Asiakkaan vastuulla olevan syyn takia, taikka jos sulkeminen on johtunut Kuuskaistan velvollisuudesta sulkea liittymä tai palvelu.

Kuuskaistalla on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti (ks. 6).

### 4.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta liittymän, palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu. Kuuskaistalla on oikeus periä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu liittymän tai palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut Asiakkaasta tai Asiakkaan vastuulla olevasta syytä tai Kuuskaistan velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen erillinen maksu. Kuuskaistalla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun liittymää tai palvelua ei ole toimitettu Asiakkaasta johtuvasta syytä.

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

### 4.3 Laskutus ja huomautukset

Säännöllisesti toistuvalla maksulla on Asiakasta sitovasti sovittu ennalta määrätty eräpäivä, joka ilmoitetaan viimeistään edellisessä laskussa. Lasku on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla.

Kuuskaistalla on oikeus laskuttaa maksuja myös tavanomaista laskutusjaksoa lyhyemmiltä jaksoilta välilaskuilla silloin, jos sovittu luottoraja ylittyy tai maksuja kertyy selvästi tavanomaista enemmän tai muusta vastaavasta syytä.

Kuuskaista voi laskuttaa Asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut peritään kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Kuuskaista voi lisätä hinnastoissa esitettyihin hintoihin laskutuskulut. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa Asiakas myös näistä maksuista.

Kuuskaista lähettää laskun Asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Kuuskaistalle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksutavat ja niiden kustannukset ilmoitetaan hinnastossa.

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

Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää, ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. Kuuskaistalla on oikeus periä viivästyneestä maksusta viivästyskorkoa kulloinkin voimassa olevan korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta kulloinkin voimassa olevan 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 palvelusta laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

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

## 5 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

Kuuskaista voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, liittymien ja palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla ja siten kuin lainsäädännössä säädetään. Kuuskaista on lain mukaan velvollinen luovuttamaan tietoja pyydettyä viranomaisille ja säilyttämään teletunnistetietoja vaaditun ajan. 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/Käyttäjän antamaa etukäteistä suostumusta.

Teleyritys voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat päätelaitteeseen liittyvät tiedot ja liittymän sijaintitiedot, Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan

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

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

## 6 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

### 6.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

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

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

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä;
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen 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 muuttumisesta;
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

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

Lisäksi Kuuskaistalla on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja, liittymän tai palvelun ominaisuuksia ja maksuja Asiakkaan/Käyttäjän vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muuttuessa.

Kuuskaistalla on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen sopimuksen sopimusehtoja, liittymän tai palvelun ominaisuuksia tai maksuja Asiakkaan/Käyttäjän vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

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

Jos Kuuskaistasta riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia Asiakkaan/Käyttäjän laitteisiin tai ohjelmistoihin ja Asiakas/Käyttäjä haluaa jatkaa liittymän tai palvelun käyttöä, Asiakkaan/Käyttäjän tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

### 6.2 Sopimusehtojen, liittymien, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

Kuuskaista ilmoittaa Asiakkaalle/Käyttäjälle hänen vahingokseen tehtyjen liittymien tai viestintäpalveluiden sopimusehtojen, liittymien, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja Asiakkaan/Käyttäjän oikeudesta irtisanoa liittymä tai palvelu kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Kuuskaistalla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaan/Käyttäjän eduksi tehdyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista Kuuskaista ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla/Käyttäjällä on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi siitä liittymästä tai palvelusta, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos Asiakas/Käyttäjä ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla/Käyttäjällä ei ole muutoksesta johtuvaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on Asiakkaan/Käyttäjän eduksi.

## 7 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

### 7.1 Yhteystiedot

Asiakkaan/Käyttäjän on huolehdittava siitä, että Kuuskaistalla on heidän ajan tasalla olevat yhteystiedot.

Liittymäsopimuksen tehnyt Asiakas ilmoittaa kirjallisesti suostumuksensa liittymän antamisesta kolmannen osapuolen käyttöön.

Kuuskaistan yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta Asiakkaalle/Käyttäjälle annettavasta asiakirjasta.

## 7.2 Ilmoitukset

Asiakkaan/Käyttäjän tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan/Käyttäjän postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen Kuuskaistan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

Kuuskaista lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset Asiakkaalle/Käyttäjälle tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen taikka matkaviestinliittymänumeron. Kuuskaistan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen Asiakkaan/Käyttäjän tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymänumeron lähettämistä seuraavana päivänä.

Kuuskaista ilmoittaa Asiakkaalle palvelun Käyttäjän maksun laiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

## 8 MUUT EHDOT

- Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava (ks. Sopimusehdot, A-osa, 1.1): asiakaskohtainen pääsopimus ja sen liitteet (kuten tuote tai palvelukuvaukset)
- liittymän tai palvelun erityisehdot
- hinnasto
- nämä yleiset sopimusehdot
- osuuskunnan säännöt Jäsenasiakkaille.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## 9 ERIMIELISYYDET

**Yksityisasiakkaalla** on oikeus nostaa kanne Kuuskaistaa vastaan joko oman kotipaikkansa tai Kuuskaistan kotipaikan käräjäoikeudessa. Kuuskaistan tulee nostaa kanne Yksityisasiakasta vastaan Yksityisasiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Lisäksi Yksityisasiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

**Yhteisön** ja Kuuskaistan välinen erimielisyys pyritään ratkaisemaan neuvotteluilla. Ellei erimielisyyttä ratkaista neuvotteluilla, riita-asian ratkaisee Kuuskaistan kotipaikan käräjäoikeus. Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Muu aineisto, kuten esimerkiksi markkinointiaineisto, ei ole osa sopimusta. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on kohdan 8 mukainen.

## 10 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä yleiset sopimusehdot, liittymäsopimuksen erityisehdot ja palvelusopimusten erityisehdot ovat voimassa 12.12.2012 alkaen toistaiseksi. Kuuskaistan aiemmille asiakkaille on varattu mahdollisuus irtisanoa sopimus yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, mutta kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta siten kuin aikaisemmin voimassa olleissa sopimusehdoissa oli todettu. Mikäli Asiakas ei ole irtisanonut sopimustaan päättyväksi määräajassa, noudatetaan näitä yleisiä sopimusehtoja, liittymäsopimuksen erityisehtoja ja palvelusopimuksen erityisehtoja.

Nämä ehdot korvaavat aikaisemmat sopimusehdot. Tällaisia sopimusehtoja ovat mm. 16.8.2012 voimaan tulleet yleiset sopimusehdot, liittymäsopimuksen erityisehdot ja palvelusopimusten erityisehdot, 10.4.2012 voimaan tulleet liittymäsopimuksen yleiset sopimusehdot ja 1.12.2009 voimaan tulleet verkkopalveluiden yleiset sopimusehdot.

Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen.

Sopimusehdot ovat saatavissa Kuuskaistalta maksutta.

## B-OSA LIITTYMÄSOPIMUKSEN ERITYISEHDOT

### 11 LIITTYMÄN TOIMITUS

#### 11.1 Toimitus, toimitusaika ja -paikka

Kuuskaista tai sen sopijakumppani toimittaa liittymän sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja Kuuskaista sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. Kuuskaista toimittaa liittymän viimeistään kahdeksantoista (18) kuukauden sisällä ensimmäisen maksuerän suorituksen jälkeen tai mikäli alue rakennetaan kokonaisuutena, niin toimitusaika on kokonaisuuden tai osakokonaisuuden valmistumiselle määritelty aika. Liittymän toimituspäivämäärä ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutumispäivämäärän varmistuttua.

#### 11.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa liittymän toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. Kuuskaistalla on velvollisuus antaa ohjeita Asiakkaalle liittymän toimittamisen edellytyksistä. Toimituksen edellytyksenä on, että Asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- osuuskunnan Jäsenasiakkaana osuuskunnan sääntöjen 5§:n velvollisuudet toteutuvat,
- vaaditut maksut on suoritettu,
- oikeiden- ja riittävien tietojen antamisesta liittymän toimittamiseksi, kuten esimerkiksi toimitusosoitteena olevan toimitusosoitteen piirustuksista (rakennuksen pohjapiirustus ja asemapiirustus/ tonttikartta) sekä muista toimittamisen edellyttämät Kuuskaistan tarvitsemat tiedot ja niissä tapahtuneet muutokset hyväksytyinä ajoissa ennen toimittamista,
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- Asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta,

Liittymän toimitus edellyttää lisäksi, että liittymän rakentamiseen tai kytkemiseen sekä Asiakkaalta että kolmansilta osapuolilta tarvittavat luvat tai suostumukset ym. saadaan tavanomaisessa hakuprosessissa tai –menettelyssä.

Sopimusta solmittaessa Kuuskaista antaa tarvittaessa lisätiedot toimituksen edellytyksenä olevista Asiakkaan vastuulla olevista seikoista.

Kuuskaista ja Asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos liittymän toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Yksityisasiakkaan liittymän lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun Asiakkaan kanssa erikseen sovittuun määrään. Yhteisöllä liittymän lopullinen hinta on liittymän toteutuskustannus.

Liittymä katsotaan toimitetuksi, kun Kuuskaista on omalta osaltaan tehnyt liittymän käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

#### 11.3 Liittymän laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja asennuksesta sekä sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutumispäivämäärän varmistuttua. Muutokset eivät kuulu toimitukseen. Verkon tai palvelun toimintaa häiritseviä laitteita tai oh-

jelmistoja käsitellään kohdassa; Sopimusehdot, B-osa, 12. Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin teleyritykseltä hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

#### 11.4 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 annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, Asiakkaasta, liittymän tai palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Kuuskaista ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

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.

## 12 LIITTYMÄN KÄYTTÖ

### 12.1 Liittymän käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää Kuuskaistan palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Kuuskaista huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää liittymää sovitulla tavalla.

Liittymää 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.

Asiakkaalla 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 muuten tehdyt kopiot.

Liittymää 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. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos Asiakas 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. Mikäli Kuuskaista kytkee laitteet tai ohjelmistot irti verkosta, Kuuskaista ilmoittaa siitä Asiakkaalle parhaaksi katsomallaan tavalla. Lisäksi Kuuskaistalla on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan, keskeyttää liittymän käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.



## 12.2 Vastuu liittymän käytöstä

Kuuskaista vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan liittymästä sopimuksen mukaisesti. Kuuskaista ei vastaa liittymänkautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai Asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole Kuuskaistan tarjoamaa.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa Kuuskaistan tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

Kuuskaistalla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea Asiakkaan liittymä, jos Kuuskaista, viranomaisen tai kolmas osapuoli osoittaa, että Asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin tai sitä on muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi Kuuskaistalla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia Asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Kuuskaista ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas itse vastaa edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista. Asiakkaan tulee ilmoittaa kirjallisesti Kuuskaistalle kolmannen osapuolen tiedot.

Asiakas käyttää liittymää omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava liittymän ja palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. Sopimusehdot, B-osa 12.6) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajotuspalveluilla. Tietoturva koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virusorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Kuuskaista antaa perustietoa ja opastusta liittymään liittyvästä tietoturvasta.

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

Asiakas vastaa liittymässä käytettävistä palveluista, kuten Palvelusopimusten erityisehdoissa on todettu.

## 12.3 Liittymän oikeudeton käyttö

Liittymän oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas osapuoli käyttää Asiakkaan liittymää ilman Asiakkaan suostumusta. Vaikka Asiakas lähtökohtaisesti vastaa liittymästä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut Asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa liittymän oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Kuuskaista on vastaanottanut Asiakkaan ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa Asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimella asiakaspalveluun sen aukioloaikana, numeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. Kuuskaistalla on oikeus sulkea liittymä tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

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

## 12.4 Liittymän laatu ja ominaisuudet

Kuuskaista määrittelee tarjoamansa liittymän keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa, liittymäsopimuksen erityisehdoissa tai muussa Asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

## 12.5 Liittymän toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Liittymän toiminnallisuudessa voi tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Liittymän toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi Asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Mainituista syistä teleyritys ei voi taata liittymän keskeytyksetöntä toimivuutta (katso palvelun virhe; Sopimusehdot, C-osa, 18.2).

Kuuskaistalla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Kuuskaista voi optimoida verkon osia ja toimintoja jossain kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään Asiakkaan kotipaikassa, Kuuskaista ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos muutos heikentää vähäistä suuremmassa määrin ja pysyvästi liittymän toimivuutta Asiakkaan kotipaikassa.

Kuuskaistalla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks. Sopimusehdot, C-osa, 18.2). Kuuskaista saa tehdä liittymään vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. Sopimusehdot, A-osa, 6). Lisäksi Kuuskaista voi lähettää viestintäverkkojen avulla Asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka Asiakas voi halutessaan asentaa.

## 12.6 Viestintäverkon tietoturva

Kuuskaista vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta. Kuuskaista ei vastaa julkisessa Internet-verkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Kuuskaistasta riippumattomista, liittymän 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 tietoturva vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Kuuskaista mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Kuuskaista tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

## 13 LIITTYMÄN TOIMITUKSEN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

### 13.1 Liittymän toimituksen viivästys, palvelun toimituksen viivästys ja Asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Liittymän toimitus on viivästynyt, jos liittymää ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu Asiakkaasta tai hänen vastuulleen olevasta seikasta.

Asiakas ja Kuuskaista sopivat liittymän toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. Kuuskaista toimittaa liittymän viimeistään kahdeksantoista (18) kuukauden sisällä ensimmäisen maksuerän suorituksen jälkeen tai mikäli alue rakennetaan kokonaisuutena, niin toimitusaika on kokonaisuuden tai osakokonaisuuden valmistumiselle määritelty aika. Liittymän toimituspäivämäärä ilmoitetaan asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutumispäivämäärän varmistuttua.

Palvelun toimituksen viivästystilanteessa Asiakkaalla on oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen, jonka määrä kultakin alkavalta viivästysviikolta ja

enimmäismäärä säädetään viestintämarkkinalaissa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos Kuuskaista tai sen käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este, laillinen tai laitton lakko taikka Asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä johtuva viivästys.

Palvelun toimituksen viivästyksen aiheuttamasta vahingosta Asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin, kun vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän

### 13.2 Liittymän toimituksen virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

Liittymässä on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovitua. Virhetilanteessa Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, toissijaisesti hinnanalennusta tai liittymän toimituksen keskeytystilanteessa vakiohyvitystä ja näiden lisäksi vahingonkorvausta.

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Sen lisäksi mitä kohdassa 13.7. sanotaan, virheenä ei pidetä

- sellaisia puutteita liittymässä, jotka johtuvat Asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka Asiakkaan tai liittymää käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta;
- päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta tai
- satunnaisia ja lyhytaikaisia käyttökatkoksia.

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Liittymän toimitus ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii, kuten liittymä yleensäkin. Liittymän toiminnallisuudessa voi esiintyä paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häiriötilanteesta. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Kuuskaista ei voi taata, että kaikki Asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä teleyrityksen viestintäverkoissa.

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. 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 virheilmoituksesta. Liittymän toimituksen keskeytystilanteessa Asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä kullakin alkavalta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä määritellään viestintä-

markkinalaissa. Jos Asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

### 13.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Kuuskaista korvaa Asiakkaalle liittymän toimituksen viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Kuuskaistan huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Kuuskaista ei vastaa Asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat Asiakkaan tai liittymää käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta väivannäöstä.

Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen 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.

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

### 13.4 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen Asiakkaan on ilmoitettava siitä Kuuskais-talle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästyminen Asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa liittymän toimittamisen jälkeen. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja Asiakkaan asiantuntemus.

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

### 13.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa

Yksityisasiakkailla laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan. Yhteisöllä virheellisyys määräytyy sopimuksen mukaan.

Kuuskaistalla on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. Kuuskaistan myymät laitteet korjataan mahdollisten takuuehtojen ja yksityisasiakkailla kuluttajansuojalain mukaan.

### 13.6 Ylivoimainen este

Kuuskaista vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausveloitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä 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, energiajakelun keskeytys, lainsäädännön tai viranomaismääräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä, veloitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Asiakas vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai päätös.

### 13.7 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, tukiasemien kunnossapito, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. Kuuskaista tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän Asiakasta haittavana ajankohtana sekä tiedottaa Asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on mahdollista. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa.

Jos liittymän käyttö on edellä mainitun syyn takia ollut keskeytetty vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, Kuuskaista hyvittää Asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä. Kuuskaistan on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut Asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

## 14 LIITYMÄSOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Kuuskaistan kirjallista etukäteistä suostumusta, ellei osuuskunnan säännöistä Jäsenasiakkaille muuta johdu.

Kuuskaistalla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirryy. Siirtävä Kuuskaista tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta Asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

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

## 15 LIITYMÄSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

### 15.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa liittymäsopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen kirjallisesti. Kuuskaista lähettää irtisanomisesta Asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Kuuskaistalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Palvelun lopettaminen ks. Sopimusehdot, C-osa, 20.4.

### 15.2 Liittymämaksun palautuskelpoisuus

Liittymämaksu on palautuskelpoinen, mikäli kyseessä on ennen 31.12.2012 osuuskunnan jäsenyyden yhteydessä hankittu, vahvistettu osuuskuntaliittymä. Kun liittymäsopimus irtisanoon, alkupe- räinen palautuskelpoinen liittymämaksu maksetaan takaisin kymmenen (10) vuoden kuluessa ilman korkoja ja indeksikorotuksia, sen suuruisena, kuin se on aikanaan maksettu. Palautettavasta liittymämaksusta vähennetään liittymän purkamisesta aiheutuneet kustannukset.

### 15.3 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen Kuuskaistan viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu. Sopimus tulee purkaa kirjallisesti.

### 15.4 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava Kuuskaistan omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä Kuuskaistalle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos Asiakas on vuokrannut Kuuskaistalta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa Sopimusehdot, C-osa 20 sanotun lisäksi, että laite on palautettu Kuuskaistan antamien ohjeiden mukaisesti.

Jos Kuuskaista irtisanoo sopimuksen, liittymästä ja palveluista mahdollisesti etukäteen maksettu hinta käytetään mahdollisesta sopimuksen ehtojen rikkomisesta syntyneen Asiakkaan maksuvelvoitteen kattamiseen tai palautetaan rahana ilman korkoa. Jos Asiakas irtisanoo sopimuksen, saamatta jääneestä liittymästä etukäteen maksetusta hinnasta palautetaan suunnittelu- ja varautumiskustannukset ylittävä osa. Asennusmaksuja ei palauteta.

Kuuskaista palauttaa Asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole Asiakkaan sopimusrikkomus. Sopimuksen päättyessä Kuuskaistalla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti Asiakkaalle palautettavista maksuista.

## C-OSA PALVELUSOPIMUSTEN ERITYISEHDOT

### 16 PALVELUN TOIMITUS

#### 16.1 Toimitus ja toimitusaika

Kuuskaista tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas/Käyttäjä ja Kuuskaista sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. Kuuskaista toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana

#### 16.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla/Käyttäjällä on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. Kuuskaistalla on velvollisuus antaa ohjeita Asiakkaalle/Käyttäjälle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Toimituksen edellytyksenä on, että Asiakas/Käyttäjä on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- oikeiden ja tietojen antamisesta palvelun toimittamiseksi,
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- Asiakkaan/Käyttäjän vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta,
- palvelun toimittamisen edellyttämistä viranomaisluvista kustannuksineen ja
- tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettävien ohjelmistojen käyttöoikeudesta; sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin teleyritys.

Kuuskaista ja Asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Yksityisasiakkaalle palvelun lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun Asiakkaan kanssa erikseen sovittun määrän. Yhteisöllä liittymän lopullinen hinta on liittymän toteutuskustannus.

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

Laitetoimitusten toimituspaikka on Kuuskaistan ilmoittama toimipiste. Jos laitteet lähetetään Asiakkaalle/Käyttäjälle asiakkaan nimeämään toimituspaikkaan, lähetyskustannukset veloitetaan Asiakkaalta/Käyttäjältä erikseen. Jos laitetositukseen sisältyy asennus, toimituspaikka on Asiakkaan/Käyttäjän nimeämä toimitusosoite.

Kuuskaistalla on oikeus periä laitteen tai ohjelmiston asennuksesta hinnastonsa mukainen maksu, ellei maksusta ole erikseen muuta sovittu.

#### 16.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas/Käyttäjä vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja asennuksesta sekä sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Verkon tai palvelun toimintaa häiritseviä laitteita tai ohjelmistoja käsitellään kohdassa; Sopimusehdot, C-osa, 17.1. Asiakas/Käyttäjä vastaa siitä, että muualta kuin Kuuskaistalta hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

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

- liittymässä oleva telepäätelaitte on Kuuskaistan omistuksessa ja ylläpidossa,
- liittymässä oleva telepäätelaitte on Asiakkaan omistuksessa ja Kuuskaistan ylläpidossa; tai
- liittymässä oleva telepäätelaitte on Asiakkaan omistuksessa ja ylläpidossa.

Kuuskaistalla on oikeus määrittää viestintäverkkoon yhteensopivien telepäätelaitteiden luettelo. Asiakkaalla ei ole oikeutta kytkeä viestintäverkkoon telepäätelaitetta eikä muuta laitetta, joka ei ole Kuuskaistan hyväksymä.

#### 16.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

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

Kuuskaistalla on oikeus muuttaa Asiakkaalle/Käyttäjälle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Kuuskaista ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

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

## 17 PALVELUN KÄYTTÖ

### 17.1 Palvelun käyttöoikeus

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

Kuuskaistan palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Kuuskaistalle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. Kuuskaista myöntää Asiakkaalle/Käyttäjälle 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.

Asiakkaalla/Käyttäjällä ei ole ilman Kuuskaistan etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakotavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä Asiakkaan/Käyttäjän 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 muuten tehdyt kopiot.

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/Käyttäjän tai näiden salliman käyttäjän on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun

toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos Asiakas/Käyttäjä tai näiden sallima käyttäjä tahallisesti tai Kuuskaistan huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, tai jatkaa palvelun käyttämistä laittoman sisällön hyödyntämiseen tai jakeluun, Asiakas/Käyttäjä 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/Käyttäjää kuulematta. Lisäksi Kuuskaistalla on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan, keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Asiakas/Käyttäjä ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana, ellei siitä ole erikseen Kuuskaistan kanssa kirjallisesti sovittu.

## 17.2 Vastuu palvelun käytöstä

Kuuskaista vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Kuuskaista ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai Asiakkaan/Käyttäjän oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole Kuuskaistan tarjoamaa.

Asiakas/Käyttäjä 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/Käyttäjän palvelu, jos Kuuskaista, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että Asiakas/Käyttäjä on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin tai sitä on muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi Kuuskaistalla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia Asiakkaalta/Käyttäjältä korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Kuuskaista ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

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

Asiakas/Käyttäjä käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan/Käyttäjän on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. Sopimusehdot, C-osa, 17.6) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajotuspalveluilla. Tietoturva koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virusorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Kuuskaista antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Asiakkaan/Käyttäjän tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti), koska palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Erityistä huolellisuutta Asiakkaalta/Käyttäjältä edellytetään liittymän suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan/Käyttäjän tulee huolehtia, että älykortit (esim. sim- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim. käyttäjätunnus, salasana, pin-koodi, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet pysyvät vain hänen omana tietonaan. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä Kuuskaistan asiakaspalveluun.

Kuuskaista vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavilla olosta Asiakkaalle/Käyttäjälle. Asiakas/Käyttäjä vastaa asetus-

ten käyttöönotosta. Asiakas/Käyttäjä vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoinneista ja asetuksista sekä niiden asentamisesta, ylläpidosta ja poistamisesta, ellei toisin ole sovittu.

## 17.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää Asiakkaan/Käyttäjän viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman Asiakkaan/Käyttäjän suostumusta. Vaikka Asiakas/Käyttäjä lähtökohtaisesti vastaa palvelun käytöstä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut Asiakkaan/Käyttäjän huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas/Käyttäjä ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Kuuskaista on vastaanottanut Asiakkaan/Käyttäjän tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa Asiakkaan/Käyttäjän tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimella asiakaspalveluun sen numeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. Kuuskaistalla on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

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

## 17.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

Kuuskaista määrittelee tarjoamansa viestintäpalvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa, palvelun erityisehdoissa tai muussa Asiakkaalle/Käyttäjälle annettavassa sopimusasiakirjassa.

## 17.5 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. Kuuluvuuteen ja palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi Asiakkaan/Käyttäjän 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 kuuluvuusalueella (katso palvelun virhe; Sopimusehdot, C-osa: 18.2).

Kuuskaistalla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Kuuskaista voi optimoida verkon osia ja toimintoja alueen kokonaiskuuluvuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus voi vaihdella. Jos kattavuutta tai kapasiteettia olennaisesti ja pysyvästi pienennetään Asiakkaan/Käyttäjän kotipaikassa, Kuuskaista ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos muutos heikentää vähäistä suuremman määrän ja pysyvästi palvelun toimivuutta Asiakkaan/Käyttäjän kotipaikassa.

Kuuskaistalla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks; Sopimusehdot, C-osa, 18.2). Kuuskaista saa tehdä palveluihinsa vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. 6).

Lisäksi Kuuskaista voi lähettää viestintäverkkojen avulla Asiakkaan/Käyttäjän päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka Asiakas/Käyttäjä voi halutessaan asentaa.

## 17.6 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 heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Kuuskaista tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

## 18 PALVELUN VIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

### 18.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu Asiakkaasta/Käyttäjistä tai hänen vastuullaan olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa Asiakkaalla/Käyttäjällä on oikeus vakiokorvaukseen, jonka **määrä kultakin alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärä säädetään viestintämarkkinalaissa**. Asiakkaalla/Käyttäjällä ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos Kuuskaista tai Kuuskaistan käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästykseen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este, laillinen tai laiton lakko taikka Asiakkaan/Käyttäjän toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

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

### 18.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

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

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Sen lisäksi mitä kohdassa; Sopimusehdot, C-osa 18.7 sanotaan, virheenä ei pidetä

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat Asiakkaan/Käyttäjän tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka Asiakkaan/Käyttäjän tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta;
- päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta tai
- satunnaisia ja lyhytaikaisia käyttökatkoja.

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös Internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. Kuuskaista ei voi taata, että kaikki Asiakkaan/Käyttäjän päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä Kuuskaistan viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla/Käyttäjällä 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/Käyttäjälle kohtuutonta haittaa.

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

Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla/Käyttäjällä on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa virheilmoituksesta. Viestintäpalvelun keskeytystilanteessa Asiakkaalla/Käyttäjällä on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä kultakin alkavalta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä määritellään viestintämarkkinalaissa. Jos Asiakkaalle/Käyttäjälle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

### 18.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Kuuskaista korvaa Asiakkaalle/Käyttäjälle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Kuuskaistan huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan/Käyttäjän on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Kuuskaista ei vastaa Asiakkaalle/Käyttäjälle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat Asiakkaan/Käyttäjän tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä.

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

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

#### 18.4 Viivästys- ja virheilmoituksen tekeminen

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

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

#### 18.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa

Yksityisasiakkailla laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan. Yhteisöillä virheellisyys määräytyy sopimuksen mukaan.

Kuuskaistalla on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. Kuuskaistan myymät laitteet korjataan mahdollisten takuehtojen ja yksityisasiakkailla kuluttajansuojalain mukaan.

#### 18.6 Ylivoimainen este

Kuuskaista vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä 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 poikkeuksellista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkäus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, lainsäädännön tai viranomaismääräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttämisen estyy tai viivästyy mainituista syistä, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Asiakas/Käyttäjä vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämisen esteen ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomaismääräys tai -päätös.

#### 18.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Kuuskaista saa tilapäisesti ilman Asiakkaan/Käyttäjän suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. Kuuskaista tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän Asiakasta/Käyttäjää haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa Asiakkaalle/Käyttäjälle keskeytyksestä etukäteen, jos se on mahdollista. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa.

Jos liittymän käyttö on edellä mainitun syyn takia ollut keskeytettynä vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, Kuuskaista hyvittää Asiakkaalle/Käyttäjälle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä. Kuuskaistan on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut Asiakkaan/Käyttäjän

tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

#### 18.8 Asiakkaan korvausvelvollisuus

Asiakkaan on korvattava tuottamuksellisesta sopimusrikkomuksesta Kuuskaistalle aiheutunut välitön vahinko. Yritys- ja yhteisöasiakkaan sopimusrikkomuksesta peritään joka tapauksessa aina 500 euron sopimussakko. Mikäli Kuuskaista joutuu osallistumaan Asiakkaan sopimusrikkomuksesta aiheutuneen vian tutkintaan ja/tai korjaamiseen, veloittaa Kuuskaista Asiakkaalta aina vähintään 500 euroa. Mikäli tutkinnasta aiheutuu Kuuskaistalle tätä suuremmat kulut, ne peritään 500 euron lisäksi.

#### 18.9 Palvelun käytön rajoittaminen tai sulkeminen

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

#### 18.10 Asiakkaan/Käyttäjän oikeus

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

#### 18.11 Kuuskaistan velvollisuus

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

#### 18.12 Kuuskaistan oikeus

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

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

Kuuskaista ei sulje liittymää maksun laiminlyönnin johdosta, jos

1 Erääntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin Kuuskaista voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen käyttöä tai estää niiden käytön,

2. Asiakas/Käyttäjä osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, Asiakkaasta/Käyttäjistä riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai

3. Asiakas/Käyttäjä on tehnyt laskusta perustellun kirjallisen lasku huomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

Asiakkaan/Käyttäjän on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna, jos sulkeminen tai rajoittaminen johtuu Asiakkaasta/Käyttäjistä tai teleyrityksen velvollisuudesta.

## 19 PALVELUSOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla/Käyttäjällä ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Kuuskaistan kirjallista etukäteistä suostumusta.

Kuuskaistalla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä Kuuskaista tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta Asiakkaalle/Käyttäjälle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

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

## 20 PALVELUSOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

### 20.1 Irtisanominen

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

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla/Käyttäjällä on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Kuuskaistalla on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

Kuuskaistalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Palvelun lopettaminen ks. Sopimusehdot, C-osa, 20.4.

### 20.2 Purkaminen

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

Kuuskaista saa purkaa muuta koskevan sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin Asiakkaan/Käyttäjän pyynnöstä (ks. Sopimusehdot, C-osa 18.10) tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa;
- Asiakas/Käyttäjä on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa Kuuskaistan vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- viranomainen on todennut, että Asiakas/Käyttäjä on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- Asiakas/Käyttäjä on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas/Käyttäjä ja Kuuskaista voivat purkaa muun palvelun sopimuksen, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa; Sopimusehdot, C-osa 16.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteesta johtuen.

Asiakkaan/Käyttäjän ja Teleyrityksen tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

### 20.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan/Käyttäjän on palautettava Kuuskaistan omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä Kuuskaistalle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos Asiakas/Käyttäjä on vuokrannut Kuuskaistalta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättyminen edellyttää kohdassa 20.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu Kuuskaistan antamien ohjeiden mukaisesti.

Kuuskaista palauttaa Asiakkaan/Käyttäjän ennakoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole Asiakkaan/Käyttäjän sopimusrikkomus. Kuuskaista ei palauta käyttämättä niin sanottuja pakettihinnoiteltuja ennalta maksettuja maksuja. Sopimuksen päättyessä Kuuskaistalla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti Asiakkaalle/Käyttäjälle palautettavista maksuista.

### 20.4 Palvelun tuottamisen lopetus

Kuuskaistalla on oikeus lopettaa toistaiseksi voimassa olevan tai määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai palvelun ominaisuuden tuottaminen. Asiakkaalla/Käyttäjällä on tällöin oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen. Jos kyseessä on olennainen muutos, Kuuskaista irtisanoa sopimuksen ilmoittamalla tästä Asiakkaalle/Käyttäjälle kohtuullisessa ajassa etukäteen kuitenkin vähintään kuukautta ennen. Kohtuullinen aika arvioidaan palvelukohtaisesti.

Asiakkaan oikeus käyttää Kuuskaistan asiakkaalle käyttöön antamia julkisia IP-osoitteita ja muita tunnistetietoja päättyy välittömästi sopimuksen päätyttyä. Toimittaja ei vastaa osoitemuutoksista asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

**Verko-osuuskunta Kuuskaista**

Y-tunnus 1798079-7