

OSUUSKUNTA JOKIVERKKO

Yleiset Palvelusopimusehdot

Kuluttaja ja yritysasiakkaille 1.5.2018

Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom on neuvotellut nämä sopimusehdot kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa.

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE:

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Jokiverkkojen (Tuottaja) toimittamiin yleisiin sopimusehtoihin, palvelukohtaisiin erityisehtoihin, hinnastoon, sekä mahdollisiin kampanjaehtoihin, sekä käyttöohjeisiin.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin Tuottajan omiin palveluihin.
- Palvelukohtaisia erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan palveluehdoin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana.

Sisällysluettelo

1	YLEISET käyttäjäehdot, TARKOITUS JA SOVELTAMINEN	4
1.1	Käyttäjä	4
1.2	Ehtojen tarkoitus	4
1.3	Ehtojen soveltaminen	4
2	SOPIMUKSEN TEKEMINEN	4
2.1	TILAUSVAHVISTUS	4
2.2	SOPIMUSEHDOT	4
2.2.1	JOKIVERKKO OSUUSKUNNAN OIKEUDET	4
3	LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITUS	5
3.1	LISÄLIITTYMÄT	5
3.2	LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITUSPÄIVÄMÄÄRÄ	5
3.3	LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITUKSEN EDELLYTYKSET	5
3.4	LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITUKSEN EHDOT	5
4	LAAJAKAISTALIITTYMÄN KUUKAUSIMAKSUT	5
4.1	ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET	5
4.2	LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	6
5	KÄYTTÖEHDOT	6
5.1	ASIAKKAAN OIKEUDET	6
5.2	KÄYTTÖEHTOJEN RAJOITUKSET	6
5.3	OHJELMISTOT JA MUUT MAHDOLLISET VÄLINEET	6
5.4	REKLAMAATIO	6
5.5	ASIAKKAAN VASTUUT	6
5.5.1	ASIAKKAAN JA JOKIVERKON OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET HÄIRIÖTILANTEISSA	7
6	EHTOJEN SOVELTAMISJÄRJESTYS	7
7	TIETOTURVA	7
7.1	ASIAKKAAN OIKEUDET JA VASTUUT	7
7.2	TUOTTAJAN OIKEUDET JA VASTUUT	7
8	PALVELUN LAADUNKUVAUS	8
8.1	PALVELUN TOIMIVUUS	8
8.2	TOIMITTAJAN JA ASIAKKAAN OIKEUDET LAADUNVARMISTUKSESSA	8
9	VIKA JA HÄIRIÖTILANTEET, VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET	8
9.1	VIKAILMOITUS	8
9.2	PALVELUN VIIVÄSTYMINEN	8

9.3	VÄLILLISET VAHINGOT JA NIIDEN KORVAUSPERUSTEET	9
10	PALVELUIDEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN	9
10.1	ASIAKKAAN OIKEUDET	9
10.2	TUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET	9
11	ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN	9
11.1	KERÄTTÄVÄT TIEDOT	9
11.2	REKISTERIN SUOJAUS	9
12	SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN	10
13	SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	11
13.1	Irtisanominen	11
13.2	Purkaminen.....	11
14	VASTUULAUSEKE	12
15	ERIMIELISYYDET	12
16	ERITYISEHDOT.....	12
17	EHTOJEN VOIMASSAOLO.....	13

1 YLEISET KÄYTTÄJÄEHDOT, TARKOITUS JA SOVELTAMINEN

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan Jokilaakson Kuituverkko- Osuuskunnan (Tuottaja) laajakaistaliittymien toimituksiin sekä liittymien käyttöön henkilö- ja yhteisöasiakkaille, jäljempänä yhteisesti "Asiakkaat tai yksikössä "Asiakas".

1.1 Käyttäjä

Käyttäjällä tarkoitetaan henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä. Osuuskunnan toimittamasta laajakaistaliittymästä, mukaan lukien Sopimuksessa määritelty Internetin käytön mahdollistava Operaattoripalvelu, käytetään jäljempänä näissä ehdoissa yhteisnimitystä Toimittaja.

1.2 Ehtojen tarkoitus

Pääsopimuksella tarkoitetaan asiakaskohtaista palvelusopimusta.

Sopimuksella tarkoitetaan asiakkaan ja toimittajan tekemää sopimusta palvelusta.

1.3 Ehtojen soveltaminen

Mikäli Tuottaja tarjoaa Laajakaistaliittymän kautta Asiakkaille muita palveluja (sisältö, viestintä taikka muita lisäpalveluja) tällaisten palveluiden ehdoista sovitaan aina erikseen kirjallisesti.

2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

Laajakaistaliittymää koskeva sopimus Asiakkaan kanssa syntyy, kun Asiakas on allekirjoittanut tietoliikenneliittymää koskevan sopimuksen ("Sopimus"). Nämä yleiset ehdot tulevat osaksi Sopimusta ja niitä sovelletaan siltä osin kuin itse Sopimuksen tekstissä ei ole toisin määrätty. Sopimus tulee voimaan, kun Tuottaja on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen toimittamalla tilausvahvistuksen.

2.1 TILAUSVAHVISTUS

Tilausvahvistuksessa määritellään:

- Alustava toimitusaikataulu
- Liittymätoimituksen lopullinen hinta
- Toteutettavan liittymän tyyppi
- Toimituksen sisältämät palvelut
- Palvelun haluttu käyttöönottopäivämäärä

2.2 SOPIMUSEHDOT

Tilauksen katsotaan muuttuvan sopimukseksi 14 (neljäntoista) vuorokauden kuluttua tilausvahvistuksen saapumisesta Asiakkaalle.

Mikäli Asiakas haluaa muuttaa tilauksen sisältöä, tai peruuttaa tilauksen, tulee kyseiset muutokset tehdä edellä mainitun ajan kuluessa kirjallisesti Tuottajalle.

2.2.1 JOKILAAKSON KUITUVERKKO- OSUUSKUNNAN OIKEUDET

Tuottajalla on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta hankeajan jälkeen.

Tuottajalla on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, mikäli siihen on ennakoitavissa oleva syy. Näitä ovat esimerkiksi maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosottoyritys, perusteltu maksuhaluttomuus, sekä tilanteet, joissa asiakas on velkaa jollekin telepalveluyritykselle, tai jos luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi.

Tuottaja voi myös vaatia kohtuullista vakuutta sopimussuhteen aikana, mikäli viranomaisen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi. Tuottaja ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Vakuus palautetaan, kun perusteet poistuvat ja viimeistään sopimuksen päättymisen jälkeen. Ennakkomaksu palautetaan sopimuksen päättymisen jälkeen.

Mikäli Asiakas ei ole ottanut tilaamaansa, asennettua valokuituyhteyttä käyttöön kahdeksantoista (18) kuukauden kuluessa toimituksesta, Tuottajalla on oikeus veloittaa liittymän toimituksesta koituneet kustannukset; 1200€ kytkentämaksu ja lisäksi yhteyden rakentamisesta syntyneet kustannukset.

Mikäli Asiakkaalla on määräaikainen liittymäsopimus toisen operaattorin kanssa alkaa valokuituliittymän käyttömaksu vasta edellisen määräaikaisuuden päätyttyä. Asiakkaan on ilmoitettava Jokilaakson Kuituverkko-Osuuskunnalle välittömästi edellisen määräaikaisuuden päättymisestä.

3 LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITUS

Laajakaistaliittymän toimituksella tarkoitetaan kapasiteetiltaan vähintään 100 MB kytkentävalmiin valokuituliittymän tuomista ja asentamista Asiakkaan asuntoon tai muuhun sisätilaan yhteen paikkaan siten kuin Tuottaja katsoo tilanteessa tarkoituksenmukaiseksi. Toimitus sisältää yhden modeemilaitteen CTS (FWR5-3105), tai vastaava, sekä Internetin käytön mahdollistavan operaattoripalvelun avaamisen Asiakkaan käyttöön. Asiakkaan mahdolliset sisäverkot, näiden aktiivilaitteet tai muut asiakaskohtaiset laitteet eivätkä ohjelmistot kuulu liittymätoimitukseen.

3.1 LISÄLIITTYMÄT

Samalla tontilla sijaitseva esim. navetta, mökki tai muu lisärakennus: Pääliittymän 49,00€/kk lisäksi Tuottaja rakentaa saman tontin erillISRakennuksiin liittymän ja vastaa yhteydestä ja ylläpidosta. Asiakkaan maksettavaksi tulee lisäliittymän kaivutyö ja kuidun hinta, 12€/m. Lisäliittymä asiakkaan kytkimestä vastaa rivitaloliittymää, jonka kuukausimaksu on 29.90e/kk. Kuituverkon rakentamishankkeen jälkeen liittymähinta on 1200€+ rakennuskustannukset. Kuituverkon rakentamishankkeen päättymisajankohdat on ilmoitettu verkkosivulla www.jokiverkko.fi. Tuottaja sitoutuu toimittamaan Laajakaistaliittymän Sievin ja Merijärven alueelle.

3.2 LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITUSPÄIVÄMÄÄRÄ

Laajakaistaliittymän tarkka toimituspäivämäärä ilmoitetaan Asiakkaalle etukäteen lopullisen toteutuspäivämäärän varmistuttua.

3.3 LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITUKSEN EDELLYTYKSET

Laajakaistaliittymän toimituksen edellytyksenä ovat seuraavat Asiakkaan vastuulla olevat asiat:

- Asiakas on allekirjoittanut Sopimuksen ja maksanut Sopimuksessa mahdollisesti sovitut toimitusta edeltävät maksut Tuottajalle.
- Asiakas on antanut Tuottajalle tarpeelliset tiedot toimitusosoitteena olevan rakennuksen piirustuksista sekä muusta mahdollisesti toimitukseen vaikuttavasta tekniikasta.
- Asiakas on varannut Tuottajalle erikseen sovituksi päiväksi esteettömän pääsyn rakennukseen Laajakaistaliittymän toimitusta varten.
- Asiakas on hyväksynyt valokaapelin asentamisen piha-alueelleen ja toimittanut pihakuvan, sekä hyväksymislomakkeen Tuottajalle.

3.4 LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITUKSEN EHDOT

Laajakaistaliittymän toimitus katsotaan tapahtuneen, kun Laajakaistaliittymän vaatima johdotus on asianmukaisesti tuotu Asiakkaan sisätiloihin ja kytketty Tuottajan toimivaan verkkoon. Lisäksi toimitus edellyttää, että operaattoripalvelu on avattu Asiakkaan käyttöön ja että Asiakkaalle on luovutettu asianmukaiset käyttäjätunnukset sekä salasana.

Asiakkaan katsotaan hyväksyneen Laajakaistaliittymän toimituksen, mikäli Laajakaistaliittymä on käyttövalmis, eikä Asiakas ole reklamoinut toimituksesta 14 päivän kuluessa.

4 LAAJAKAISTALIITTYMÄN KUUKAUSIMAKSUT

Asiakkaan velvollisuus maksaa kuukausimaksuja alkaa siitä päivästä, jolloin Asiakkaan Laajakaistaliittymä on avattu liikenteelle. Vajailta kuukausilta Tuottaja voi periä päiväkohtaisen maksun, joka on kuukausimaksu jaettuna luvulla 30.

4.1 ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET

Asiakas on velvollinen hoitamaan Laajakaistaliittymän käytöstä Tuottajan kulloinkin perittämät kuukausimaksut Sopimuksen mukaisesti ajallaan. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse

käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa Asiakas myös näistä maksuista.

Jos Palvelu on ollut suljettuna tai Palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna Asiakkaasta johtuvasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta johtuen, Asiakkaan on maksettava Sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja käyttömaksut, siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelu on muuten ollut rajoitettuna tai Palvelua ei ole toimitettu Asiakkaasta johtuvasta syystä.

4.2 LAAJAKAISTALIITTYMÄN TOIMITTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Toimittaja päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista ja laskun maksu, -ja toimitustavoista, ellei toisin ole sovittu. Toimittaja voi myös laskuttaa Asiakasta sen palvelujen kautta käytettyjen teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen yrityksen kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidättäytyä maksusta tai saada hinnanalennusta, palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on tietoyhteiskunta- ja tietosuojalain nojalla tämä oikeus myös sitä Toimittajaa kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulutushyödykkeen. Toimittaja ei kuitenkaan ole velvollinen maksamaan Asiakkaalle enempää, kuin on itse saanut tältä maksuina.

Toimittajalla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai Sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua.

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

Tuottajalla on oikeus sulkea Asiakkaan verkkoyhteys ja lakkauttaa operaattoripalvelu, mikäli kuukausimaksujen suoritukset ovat toistuvasti myöhässä ja Asiakkaalla on rästissä vähintään 2 kuukauden erääntyneet kuukausimaksut. Tuottajalla on oikeus periä hinnastonsa mukainen maksu keskeytetyn palvelun uudelleen kytkemisestä.

5 KÄYTTÖEHDOT

5.1 ASIAKKAAN OIKEUDET

Asiakas on oikeutettu käyttämään Laajakaistaliittymää rajoituksetta mihin tahansa lailliseen tiedonsiirtoon tai palveluiden käyttöön liittymän sopimusehdoissa kuvatulla tavalla.

5.2 KÄYTTÖEHTOJEN RAJOITUKSET

Ellei asiasta ole erikseen kirjallisesti sovittu Tuottajan kanssa, Asiakkaalla ei ole oikeutta välittää kolmannen osapuolen liikennettä Laajakaistaliittymänsä kautta eikä muutenkaan jakaa Laajakaistaliittymänsä Sopimuksen ulkopuolisille, eikä jälleenmyydä Tuottajan toimittamia palveluita. Palvelua ei saa käyttää automaattisiin postitusjärjestelmiin, riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin tai muu käyttö.

5.3 OHJELMISTOT JA MUUT MAHDOLLISET VÄLINEET

Asiakas vastaa itse ohjelmistojen ja muiden mahdollisten välineiden oikeasta käytöstä ja toimivuudesta sekä niiden yhteensopivuudesta Laajakaistaliittymän kanssa. Asiakas vastaa myös siitä, että Asiakkaan laitteet ja välineet eivät estä tai häiritse Tuottajan verkon toimintaa taikka verkon käyttöä.

5.4 REKLAMAATIO

Mikäli Asiakas on reklamoinut Laajakaistaliittymän toimivuudesta ja myöhemmin ilmenee, että vika onkin Asiakkaan omissa laitteissa tai ohjelmistoissa, Tuottajalla on oikeus periä tällaisen reklamaation edellyttämistä töistään palkkio voimassa olevan hinnastonsa mukaan. Tuottaja voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto, ylläpito tai muutostyöstä, joka ei kuulu Sopimuksen mukaiseen Palveluun.

5.5 ASIAKKAAN VASTUUT

Asiakas vastaa Tuottajan verkkoon syöttämänsä tai sitä kautta lataamansa aineiston lainmukaisuudesta sekä sen mahdollisesti aiheuttamista vahingoista Tuottajalle tai kolmannelle osapuolelle. Tuottaja ei mitenkään valvo Laajakaistaliittymän kautta kulkevaa tietoa.

Asiakas vastaa siitä, että hänen käyttämänsä, tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei vaaranna tietoturvaa, käytettävyyttä, eikä loukkaa Tuottajan tai muiden oikeuksia, hyvää

tapaa, viranomais määräyksiä, eikä lakia. Tuottajalla on oikeus estää palvelun käyttö, mikäli viranomainen, tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt edellä kuvatun kaltaista aineistoa, tai palvelua on käytetty muuten näiden ehtojen vastaisesti.

Asiakkaan on käytettävä Laajakaistaliittymää siten, ettei käyttötavasta tai käytetyistä laitteista aiheudu häiriötä Tuottajan verkolle tai muun yleisen verkon toiminnalle eikä muille verkon käyttäjille.

Asiakkaan on kytkettävä irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot.

5.5.1 ASIAKKAAN JA TUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET HÄIRIÖTILANTEISSA

Jos Asiakas tahallisesti, tai Tuottajan huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Jokiverkolle tai kolmannelle osapuolelle aiheutuneista vahingoista ja vikojen etsimisestä syntyneistä kustannuksista. Häiriötilanteissa Tuottajalla on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkossa, keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja muiltakin osin välttämättömiä toimenpiteitä, mikäli se on tarpeen verkkoliikenteen, tietoturvan, palvelujen toimivuuden tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Tuottaja vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavuudesta Asiakkaalle.

Asiakas vastaa asetusten käyttöönotosta, laiteohjelmoinneista, asetuksista, niiden asennuksesta, ylläpidosta ja poistamisesta, huoneiston sisäjohtoverkon vaatimuksenmukaisuudesta, viestintäviraston määräysten mukaan, mikäli muuta ei ole erikseen kirjallisesti sovittu.

Asiakas vastaa kaikesta Laajakaistaliittymän avulla käyttämiensä tai tilaamiensa palveluiden kustannuksista.

Mikäli kolmas osapuoli käyttää Asiakkaan viestipalveluja oikeudettomasti, eli ilman asiakkaan lupaa tai suostumusta, Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, mikäli käyttö on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta. Asiakas ei vastaa oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Tuottaja on vastaanottanut katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä.

Turvatakseen oikeutensa, Asiakkaan on tehtävä välittömästi ilmoitus asiakaspalveluun numeroon, joka löytyy muun muassa Tuottajan verkkosivulta www.jokiverkko.fi.

Tuottajalla on oikeus sulkea heti viestintäpalvelu ilmoituksen saatuaan. Tuottajalla on oikeus pyytää asiakasta toimittamaan rikosilmoitus tai esitutkintapöytäkirjan kopio arvioidakseen asiakkaan huolellisuutta.

6 EHTOJEN SOVELTAMISJÄRJESTYS

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja, kuin nämä sopimusehdot.

Sopimusasiakirjat muodostavat sopimuskokonaisuuden. Jos sopimusehtojen sisällöt ovat ristiriitaiset, sovelletaan asiakirjoja seuraavassa järjestyksessä: 1. Asiakaskohtainen Pääsopimus ja sen liitteet. 2. Nämä ehdot. 3. Hinnasto. 4. Operaattorin muut ehdot Asiakkaalle

7 TIETOTURVA

7.1 ASIAKKAAN OIKEUDET JA VASTUUT

Asiakas vastaa itse kaikilta osin oman sisäverkkonsa sekä tietojärjestelmiensä asianmukaisesta virussuojauksesta sekä mahdollisen suojaus laiminlyönnin aiheuttamista vahingoista itselleen, Tuottajalle tai kolmannelle osapuolelle. Asiakkaan on säilytettävä tunnistensa huolellisesti siten, että ne eivät voi joutua ulkopuolisten tietoon. Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Tuottajalle tunnisteidensa joutumisesta ulkopuolisille. Asiakas vastaa tunnisteidensa avulla tapahtuneesta verkon luvattomasta käytöstä sekä tunnisteidensa vaihdosta aiheutuvista vahingoista ja kustannuksista. Jos päätelaite katoaa tai varastetaan, Asiakkaan tulee olla välittömästi yhteydessä Tuottajan asiakaspalveluun.

Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas vastaa itse edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen mukaisista maksuista, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat mm. virustorjunta ja palomuuriohjelmistojen hankinta.

7.2 TUOTTAJAN OIKEUDET JA VASTUUT

Tuottajan Asiakkaan käyttöön luovuttamat tunnisteen, joita ovat esimerkiksi operaattoripalveluun liittyvät käyttäjätunnukset ja salasanat, säilyvät Tuottajan omistuksessa eikä Asiakkaalla ole niihin oikeutta Sopimuksen päätyttyä. Tuottajalla on oikeus muuttaa tunnisteita, jos viranomais määräykset tai tietoturva tai muu erittäin tärkeä syy sitä vaatii. Tuottaja pyrkii ilmoittamaan muutoksista Asiakkaalle hyvissä ajoin ennen muutoksen toteuttamista, pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen voimaantuloa.

8 PALVELUN LAADUNKUVAUS

Viestintäverkko on rakennettu viestintäviraston määräysten mukaisesti, keskeisimpiä ohjeita ja suosituksia noudattaen. Lisätiedot löytyvät seutuverkkojen WWW. sivuilta:

<http://www.seutuverkot.fi/aineisto/viestintäviraston-määräykset-ja-ohjeet>

Toimittaja määrittelee tarjoamansa Palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa tai muussa Asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

Toimittaja tarjoaa useita eri nopeuden omaavia internet yhteyspalveluita. Yksittäisen internetyhteyspalvelun nopeustiedot ilmoitetaan Pääsopimuksessa. Toimittajan tarjoaman internetyhteyspalvelun nopeudet ovat:

- miniminopeus 100/100 Mbit/s
- normaalinopeus 100/100 Mbit/s
- maksiminopeus 1Gbit/s
- Palvelun nopeus noudattaa Viestintäviraston suosituksia mitattuna Toimittajan runkoverkon palvelimille

8.1 PALVELUN TOIMIVUUS

Palveluiden toiminnallisuudessa voi tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat asiakkaan käyttämä päätelaite, sisäverkon kunto tai huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät oleellisesti vaikuta palveluiden käyttämiseen.

Edellä mainituista syistä Toimittaja ei voi taata Palveluiden keskeytyksetöntä toimintaa kaikkialla verkon kattavuusalueella. Toimittajalla on oikeus päättää verkkonsa kattavuudesta, sekä sen ominaisuuksista. Toimittaja pidättää itsellään oikeuden toteuttaa palvelu haluamallaan tekniikalla.

8.2 TOIMITTAJAN JA ASIAKKAAN OIKEUDET LAADUNVARMISTUKSESSA

Toimittajalla on myös oikeus myöhemmin muuttaa Palvelun teknistä toteutusta, mikäli oman toiminnan tekninen kehitys sitä edellyttää, kuitenkin niin, ettei Asiakkaan Palvelun tekninen taso ei kokonaisuudessaan alene. Toimittaja voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, Palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Jos kattavuutta tai kapasiteettia olennaisesti ja pysyvästi heikennetään, Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää Sopimus.

Toimittajalla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittaminen. Toimittajan internetliikenteen hallintatoimenpiteet eivät vaikuta Asiakkaan yksityisyyteen tai asiakkaan henkilötietojen suojaan.

9 VIKA JA HÄIRIÖTILANTEET, VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET

9.1 VIKAILMOITUS

Toimittaja vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla verkkosivuilta. Toimittaja aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn ensimmäisenä (1.) arkipäivänä vikailmoituksen vastaanotettuaan. Vasteajan kuluminen katkeaa, jos työn estää Asiakkaan vastuulla olevan tai muusta kuin Toimittajasta johtuva syy. Toimittaja huolehtii vikatapausten korjauksesta työajan puitteissa.

9.2 PALVELUN VIIVÄSTYMINEN

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

Viivästyksenä ei pidetä sellaisia puutteita, jotka johtuvat Asiakkaan toiminnasta tai laiminlyönnistä, taikka Asiakkaan vastuulle kuuluvasta seikasta tai sellaisia puutteita Palvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisesta toimintakunnosta, tai ylivoimaisesta esteestä.

Asiakkaalla on oikeus pidättäytyä maksusta niiltä osin, jota viivästys koskee. Asiakas ei saa kuitenkaan pidättää suurempaa rahamäärää, kuin mitä hänellä olisi viivästyksen perusteella oikeus.

Asiakkaalla on oikeus vaatia Toimittajalta Sopimuksen täyttämistä sekä vahingonkorvausta viivästyksestä. Viestintäpalvelun viivästystilanteessa Asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaareissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiokorvaukseen, joka on 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160€.

Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, mikäli Toimittaja tai sen sopijakumppani osoittaa viivästyksen tai virheen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä ja jota sen ei kohtuudella

voida edellyttää ottaneen huomioon Sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia ei ole kohtuudella voinut välttää. Tällainen este voi olla esimerkiksi myrskytuho.

Asiakas saa kieltäytyä viivästyksen oikaisusta, jos siitä aiheutuu hänelle olennaista haittaa.

Tuottajalla on oikeus toimittaa Palvelu omalla kustannuksellaan viivästyksestä huolimatta.

9.3 VÄLILLISET VAHINGOT JA NIIDEN KORVAUSPERUSTEET

Välillisiä vahinkoja, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menettämisestä tai ansionmenetyksestä korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Tuottajan huolimattomuudesta. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta ja sen suuruudesta.

Tuottaja ei vastaa vahingosta, mikäli se on aiheutunut muussa, kuin yksityiskäytössä.

Korvausta ei makseta yksinoman vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä, kuten oman työajan käytöstä. Asiakkaan on vahingon, tai uhan havaittuaan ryhdyttävä toimenpiteisiin, jotka rajoittavat tai torjuvat uhan, niillä toimenpiteillä, joita häneltä kohtuudella voidaan odottaa.

10 PALVELUIDEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN

10.1 ASIAKKAAN OIKEUDET

Asiakas voi pyytää viestintäpalvelun käytön rajoittamista, tai pyytämällä palvelun sulkemista Operaattorin palveluvalikoiman hinnaston mukaisesti.

10.2 TUOTTAJAN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Tuottajalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu palvelun uudelleen avaamisesta. Tuottaja saa tilapäisesti keskeyttää tai rajoittaa ilman asiakkaan suostumusta Palvelun tarjonnan, tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön Viestintäverkon huollon, rakentamisen, laajennuksen tai muiden muutostöiden vuoksi. Tuottaja pyrkii tekemään keskeytyksen Asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja suoriutumaan muutostyöstä mahdollisimman nopeasti. Tuottaja tiedottaa Asiakkaalle suunnitellusta keskeytyksestä etukäteen. Tällaisen keskeytyksen tai rajoituksen ei katsota olevan virhe Viestintäpalvelun toimituksessa, mikäli keskeytyksen tai rajoituksen kesto on alle 24 tuntia.

11 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

Asiakastietojen käsittelyssä ja säilytyksessä sovelletaan tietosuojasetusta (GDPR). Rekisteriin kerätään ja siellä säilytetään ainoastaan asiakkuuden kannalta tärkeää tietoa.

11.1 KERÄTTÄVÄT TIEDOT

Rekisteriin kerätään seuraavat tiedot:

- Henkilön ja /tai yrityksen etu -, ja sukunimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero.
- Asiakkaan itsensä antamat toimenkuva tai muut luokittelutiedot.
- IP-osoitetieto tai liittymäpisteen tunnistetieto, tai muu tekninen tunnistetieto.
- Tilaus, laskutus, - ja toimitustiedot.
- Muut asiakkaan suostumuksella kerättävät tiedot.
- Maksullisten ja korkeaa tietoturvasoaa vaativien palveluiden osalta henkilötunnus luotettavaa tunnistamista varten.

11.2 REKISTERIN SUOJAUS

Rekisteri on suojattu ulkopuolisen käytöltä. Rekisterin käyttö on suojattu henkilökohtaisin tunnuksin ja salasanoilla. Käyttäjät sitoo salassapito-, ja vaitiolovelvollisuus. Rekisteriin on pääsy ainoastaan Tuottajan rajatuilla työntekijöillä, joiden työtehtävät edellyttävät rekisterissä olevien tietojen käsittelyä.

Tietosuojaseloste löytyy kokonaisuudessaan osoitteesta: <http://www.jokiverkko.fi/tietosuojaseloste>.

12 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

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

Toimittajalla on oikeus muuttaa Palvelua koskevan toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen sopimusehtoja Asiakkaan vahingoksi siten, että Sopimuksen sisältö ei kokonaisuudessaan olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- Sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä.
- Merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta.
- Kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta.
- Toimittajan Palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta.
- Yhdysliikennekäytännön muuttumisesta.
- Palveluiden tai Viestintäverkkojen kehittämistä tai uudistamisesta kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella.
- Asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämistä.
- 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, kehittämistä tai muuttamisesta.
- Toimittajalla 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 Toimittaja ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos Palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi Toimittajalle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

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

Toimittajalla 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.

Toimittajalla 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 Toimittajasta 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.

13 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

13.1 Irtisanominen

Määräaikaisen sopimuskauden (24kk) jälkeen Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin kirjallisesti ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Viestintäpalvelua koskevan Sopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen kirjallisesti. Tuottaja lähettää irtisanomisesta Asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Määräaikaista Sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla 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 (Esim. Kiinteistökauppa, pois muutto tai kuolema.) taikka muutoin on hänen kannaltaan kohtuutonta, tehdään asiakaskohtaista harkintaa.

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

13.2 Purkaminen

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

Tuottaja saa purkaa Viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä kirjallisesti etukäteen, jos

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

Tuottaja 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 Tuottajan 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 Tuottaja 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.

Tuottajan tulee purkaa Viestintäpalvelusopimus kirjallisesti. Asiakas voi purkaa Viestintäpalvelusopimuksen kirjallisesti.

14 VASTUULAUSEKE

Tuottaja ei ole vastuussa Asiakkaalle Laajakaistatoimitukseen mahdollisesti liittyvistä välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneistä tuotoista, menetetyistä tiedoista tai muista vaikeasti ennakoitavista taloudellisista seurannaisvahingoista. Kaikissa tapauksissa Tuottajan vahingonkorvausvastuu tämän sopimuksen mukaisessa toiminnassa mahdollisesti syntyneestä vahingosta on enintään Sopimuksen mukaisia kolmen (3) kuukauden kuukausimaksuja vastaava summa.

Erityisesti todetaan, että osuuskunta ei vastaa,

- Verkkoliikenteen äkillisen häiriötilanteen Asiakkaalle tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamasta vahingosta.
- Verkon kautta lähetetyn informaation muuttumisesta, katoamisesta tai viivästymisestä.
- Asiakkaan vastuulle kuuluvista Palvelun käytön edellytyksistä.
- Asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuottamasta, tai toimittamasta sisällöstä, jonka Asiakas on tallentanut Palveluun, tai palvelua käyttäen.
- Palvelun tai ohjelmistojen luvattomasta käytöstä, tai luvattoman käytön yrityksestä.
- Kolmansien osapuolien tuottamien ja välittämien palveluiden sekä ohjelmistojen käyttöoikeus, lisenssi, taikka muista korvauksista
- Julkisen internetverkon tietoturvasta tai muista Toimittajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista virheistä, häiriöistä tai keskeytyksistä.
- Lakien, asetusten, viranomaisten määräysten, ohjeiden tai lausuntojen taikka alan keskeisten järjestöjen suositusten Laajakaistaliittymään tai verkkoon edellyttämistä toimenpiteistä.
- Ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaisena esteenä pidetään sotaa, liikekannallepanoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, tuontikieltoa, lakkoa tai muuta työselkkausta, poikkeuksellisen voimakkaita luonnonilmiöitä, ukonilmaa, myrskyä, tulta, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli- tms. vahinkoa, tulvaa ja vesivahinkoa, sähköverkosta tulevaa ylijännitettä, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, sellaista kolmannelta osapuolelta johtuvaa seikkaa, joka on osapuolista riippumaton, tai muuta syytä, jota osapuoli ei ole Sopimusta tehdessään voinut ottaa huomioon eikä voi estää tai voittaa sen vaikutusta. Ylivoimaisena esteenä pidetään myös Tuottajan alihankkijan vastaavaa ylivoimaista estettä. Ylivoimaisesta esteestä ja sen päättymisestä on ilmoitettava Asiakkaalle viipymättä.
- Asiakkaan huoneiston ja/tai taloyhtiön teknisesti riittämättömän tai puutteellisen talokaapeloinnin aiheuttamista esteistä tai haitoista Laajakaistaliittymän toimitukselle tai toiminnalle.
- Asiakas vastaa Palvelun, ohjelmistojen ja niiden osien luvattomasta asentamisesta, käytöstä, kopioinnista, jäljentämisestä tai jakamisesta ja vastaa tästä Toimittajalle mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista, kuluista ja vahingoista. Sopimuksen perusteella Asiakas vastaa myös saadun luottamuksellisen tiedon levittämisestä aiheutuneista vahingoista.

15 ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kante Toimittajaa vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä Toimittajalla on kotipaikka tai missä Toimittajan hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaarissa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Ylivieska-Raahen käräjäoikeudessa. Asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan, jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

16 ERITYISEHDOT

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin yleiset sopimusehdot. Nämä muut ehdot ovat etusijalla yleisiin ehtoihin nähden. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

17 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 1.5.2018 alkaen toistaiseksi. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa Toimittajalta maksutta.