

Netplaza Oy:n palveluiden yleiset sopimusehdot 1.7.2010

## 1 YLEISTÄ

Näitä ehtoja sovelletaan Netplaza Oy:n (yhtiö) palveluiden toimituksiin kuluttaja- tai yritysasiakkaille (asiakas). Lisäksi sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja. Yhtiön palveluilla tarkoitetaan yhtiön valikoimassa kulloinkin olevia palveluita, kuten puhelin-, tietoliikenne- tai internetliittymiä, ja näihin liittyviä lisäpalveluita. Näitä ehtoja sovelletaan soveltuvin osin myös laitteisiin.

Yhtiön ja asiakkaan välinen sopimus syntyy asiakkaan tilauksesta yhtiön lähettämällä tilausvahvistuksella, joka voidaan lähettää esimerkiksi sähköpostitse, postitse tai tekstiviestinä, tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta. Yhtiö voi kieltäytyä sopimuksen tekemisestä, jos toinen osapuoli on entuudestaan velkaa yhtiölle tai muulle teleyritykselle tai on tahallaan aiheuttanut häiriötä yleiselle televerkolle tai muille televerkon käyttäjille, tai muusta painavasta syystä.

## 2 TOIMITUS

Yhtiö toimittaa palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin osapuolet ovat palvelukohtaisessa sopimuksessa tai muuten sopineet. Yhtiö voi käyttää alihankkijoita. Palvelu toimitetaan viimeistään sovittuna toimituspäivänä tai sovittuun toimitusajan loppuun mennessä. Ellei toimitusaikaa ole sovittu, palvelu toimitetaan kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä. Toimitus katsotaan hyväksytyksi neljäntoista (14) päivän kuluttua palvelun aloittamisesta, ellei toimituksesta ole tätä ennen kirjallisesti reklamoitu palvelun tarjoajalle.

Laitteiston, sisäverkkojohdon tai ohjelmiston toimitus ei sisälly tietoliikennepalvelun toimitukseen, ellei niin ole erikseen sovittu. Ohjelmiston toimitukseen ei sisälly omistusoikeuden luovutusta, ohjelmistojen muutoksia eikä päivityksiä, ellei niin ole erikseen sovittu.

Laitteet toimitetaan asiakkaalle yhtiön asiakaspalvelupisteissä. Jos laitteet lähetetään asiakkaalle, kuljetuskustannukset veloitetaan erikseen. Jos laitetimitukseen sisältyy asennus, toimituspaikka on asiakkaan nimeämä toimitusosoite.

Toimituksen edellytyksenä on, että ylivoimaista estettä ei ole, kolmannesta osapuolesta johtuva syy ei ole esteenä, ja asiakas vastaa siitä, että:

- toimitusosoitteessa on sovittua käyttöä varten riittävä tekninen ja toiminnallinen ympäristö ja laitteisto
- asiakkaalla on tarpeelliset oikeudet tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettäviksi haluamiensa ohjelmistojen käyttöön; sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin toimittaja
- sovittu ennakkomaksu tai vakuus on annettu yhtiölle

- asiakas antaa palvelun toteuttamiseksi tarvittavat tiedot ja huolehtii siitä, että ne ovat aina oikeat ja riittävät
- toimitusta varten on esteetön pääsy tarvittaviin tiloihin.

Asiakas vastaa liittymän toimittamisen aiheuttamista lisäkustannuksista, joita saattaa syntyä esimerkiksi etäisen sijainnin, vaikean maaston, edessä olevien rakennusten tai muiden vastaavien syiden johdosta. Jos toteutuksessa ilmenee, että liittymän toimittamisesta aiheutuu edellä mainittuja erityisiä kustannuksia, yhtiö tekee palvelusta uuden tarjouksen. Jos asiakas ei hyväksy uutta tarjousta, sopimus purkautuu ja yhtiö palauttaa asiakkaan kyseisestä palvelusta mahdollisesti suorittamat maksut.

Tarpeelliset suulliset tai kirjalliset peruskäyttöohjeet annetaan toimituksen yhteydessä. Asiakkaan on viipymättä tarkistettava, että toimitettu laite, palvelu ja/tai tietoliikenneyhteys toimii. Reklamointi on tehtävä 14 vuorokauden kuluessa asennuksesta. Toimitus korjataan vain silloin, jos toimituksesta on reklamoitu.

Puhelinnumerot, IP-osoitteet, käyttäjätunnukset ja salasanat sekä muut tunnisteet palvelun käyttämiseksi luovutetaan asiakkaalle vain sovittua käyttöä varten. Asiakkaan on säilytettävä saamiaan tunnisteita huolellisesti. Sopimuksen päättyttyä asiakkaalla ei ole niihin oikeutta, ellei erikseen ole muuta sovittu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva palvelun käyttöä varten toimitettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa tunnisteita tarvittaessa. Yhtiö ilmoittaa tunnisteiden muutoksista viimeistään 30 päivää etukäteen, paitsi jos muutos johtuu syystä, jota yhtiö ei ole niin aikaisin voinut ottaa huomioon.

### 3 MAKSUT

Tuotteista peritään sovitut tai kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaiset maksut.

Laskutusjakson pituus toistuvilla maksuilla on tuotteen mukaan yksi, kaksi, kolme, kuusi tai kaksitoista kuukautta. Kiinteät kuukausimaksut laskutetaan laskutusjaksoittain etukäteen ja muut maksut jälkikäteen. Maksuvelvollisuus alkaa kun toimittaja on toimittanut palvelun asiakkaan käyttöön. Lasku lähetetään asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakas vastaa yhtiön saatavista riippumatta siitä, mihin osoitteeseen lasku lähetetään.

Säännöllisesti toistuvilla maksuilla on yhtiön etukäteen määräämät eräpäivät. Maksun viivästyessä asiakkaalle lähetetään eräpäivän jälkeen maksukehoitus. Asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaista viivästyskorkoa ja kaikki perinnästä aiheutuneet kustannukset. Yhtiö voi asiakkaan pyynnöstä myöntää lisää maksuaikaa. Huomautukset laskusta on tehtävä laskun eräpäivään mennessä. Laskua koskevissa erimielisyystapauksissa riidaton osa on maksettava laskun eräpäivään mennessä.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita samoin kuin tämän sopimuksen ehtoja voidaan muuttaa.

Yhtiöllä on oikeus vaatia sopimusta solmittaessa tai myöhemmin kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus, jos asiakkaalla on maksuhäiriöitä, hänen luottotietojaan ei voida selvittää tai asiakas on entuudestaan velkaa yhtiölle tai muulle teleyritykselle. Yhtiö voi vaatia ennakkomaksun tai vakuuden myös muusta painavasta syystä. Ennakkomaksulle ei makseta korkoa. Yhtiöllä on oikeus realisoida saamansa vakuus kertyneine tuotoineen ja sijaan tulleine varoineen parhaaksi katsomallaan tavalla erääntyineiden saataviensa maksamiseksi. Asiakas vastaa pantinhoito- ja realisointikustannuksista.

## 4 LIITTYMÄN, MUUN PALVELUN JA TUOTTEEN KÄYTTÖ, HUOLTO JA YLLÄPITO

### 4.1 Asiakkaan vastuu

Asiakas vastaa liittymän, muun palvelun ja tuotteen käytöstä ja käytön valvonnasta sekä sopimusehtojen noudattamisesta. Asiakas ei saa asentaa, korjata, huoltaa tai muuttaa liittymää ilman yhtiön suostumusta. Asiakas vastaa, että liittymässä käytetään vain hyväksytyjä ja kunnossa olevia laitteita. Asiakas vastaa käyttötavasta ja laitteista tietoliikenneverkolle ja kolmansille osapuolille sekä yhtiölle aiheutuneista välittömistä vahingoista.

Asiakas liittää tietojärjestelmänsä tai sen osan yhtiön liittymään omalla vastuullaan ja käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa, tietojärjestelmän, lähiverkon tai muun vastaavan atk-laitteen tai –järjestelmän suojauksista ja suojauksen tasoista sekä kaikista liittymän turvamekanismeista ja tietoturvasta. Asiakas vastaa riittämättömän suojauksen seurauksista sekä palveluverkkoon tietien tai tuottamuksellisesti tuomiensa atk-virusten ynnä muiden vastaavien seikkojen toimittajalle, käyttäjille tai kolmansille osapuolille aiheuttamista vahingoista.

Asiakas vastaa oman materiaalin (ml. kotisivut, sähköposti ja muu palvelimillamme säilytettävä materiaali) ajantasaisesta turvakopioinnista. Yhtiö ei takaa materiaalin säilymistä.

Asiakas vastaa siitä, että palvelun vaatimat tunnukset ja salasanat eivät pääse kolmansien osapuolten käyttöön. Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava toimittajalle tunnisteidensa joutumisesta ulkopuolisille. Asiakas vastaa tunnisteidensa avulla tapahtuneesta käytöstä sekä tunnisteidensa vaihdosta aiheutuvista vahingoista ja kustannuksista.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan tilauksen yhteydessä yhtiölle oikeat tiedot ja pitämään ne ajan tasalla muutosten sattuessa.

Asiakkaan on säilytettävä huolellisesti telepäätelaitteita ja palvelun käyttöön liittyviä tunnuksia. Asiakkaan yhtiöltä vuokraamia laitteita ja muita hänen hallinnassaan olevia yhtiön omistamia

laitteita on säilytettävä huolellisesti. Sopimuksen päättyessä ne on palautettava yhtiölle normaali kulumisen huomioon ottaen sellaisina, kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat. Asiakkaan velvollisuus on palauttaa yhtiöltä vuokraamansa laitteet yhden (1) viikon kuluessa liittymäsopimuksen voimassaolon päättymisestä. Mikäli asiakas ei palauta laitteita edellä mainitun mukaisesti tai mikäli asiakas pyytää toimittajaa noutamaan laitteet, toimittajalla on oikeus veloittaa laitteiden noudosta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut.

## 4.2 Yhtiön vastuu

Yhtiö vastaa parhaan kykynsä mukaan tietoliikenneverkkonsa, tietoliikennepalvelunsa, liittymiensä ja vuokralaitteiden toiminnasta. Vikailmoituksia otetaan vastaan vikailmoitus- tai asiakaspalvelunumerossa normaalina työaikana. Viat korjataan toiminnan kannalta yhtiön parhaaksi katsomalla tavalla.

Yhtiö vastaa vain sellaisista virheistä, jotka johtuvat yhtiön tuottamuksellisesta sopimuksen rikkomisesta. Yhtiö ensisijaisesti korjaa virheet ja mikäli se ei ole mahdollista, yhtiö vastaa asiakkaalle virheen takia aiheutuneista välittömistä vahingoista. Yhtiön vastuu rajoittuu kuitenkin aina enintään kolmen (3) kuukauden palvelun kiinteitä kuukausimaksuja vastaavaan summaan. Mikäli vain palvelun tai liittymän osa on toimittajan tuottamuksen takia virheellinen, korvausvastuu rajoittuu kyseisen liittymän osan kolmen (3) kuukauden maksuja vastaavaan määrään. Yhtiö ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä tulosta, kolmannesta osapuolesta, kuten muista teleyrityksistä, palveluntuottajista tai ulkopuolisen aiheuttamista kaapelivaurioista johtuvista vahingoista, asiakkaan omalle vastuulle kuuluvista vahingoista eikä ylivoimaisesta esteestä johtuvista vahingoista. Yhtiö ei vastaa maksuttoman palvelun käytettävyydestä tai siinä olevista virheistä. Korvauksia ei makseta sellaisen seikan perusteella, joka ei estä liittymän tai palvelun käyttämistä.

Jos yhtiöltä vuokrattu laite asiakkaan vastuulla olevasta syystä riippumatta vikaantuu sopimusaikana, yhtiö vaihtaa sen vastaavaan laitteeseen tai mahdollisuuksien mukaan korjaa sen normaali kulumisen huomioon ottaen ennalleen. Yhtiöllä on oikeus milloin tahansa tarkastaa, huoltaa ja vaihtaa laitteet. Poistetut laitteet ja osat kuuluvat yhtiölle.

Mikäli yhtiö viivästyy liittymän toimittamisessa yli viisi työpäivää sovitusta tai ei korjaa liittymän tai palvelun käytön kokonaan estävää vikaa viiden työpäivän kuluessa vikailmoituksesta lukien, yhtiö maksaa asiakkaalle vakiokorvauksen. Korvaus on kahdeksan (8) euroa kultakin viisi työpäivää ylittävältä vuorokaudelta, kuitenkin enintään kahdelta viikolta. Pällekkäisiä korvauksia ei makseta. Korvaus maksetaan vähentämällä korvauksen määrä asiakkaalta veloitettavien palveluiden kytkentä-, kuukausi- tai muista maksuista. Korvausta ei makseta, jos toimitus tai korjaaminen viivästyy ylivoimaisen syyn vuoksi tai asiakkaan vastuulla olevan syyn vuoksi.

Myydyt laitteet korjataan laitteen valmistajan antamien takuuehtojen mukaisesti. Takuuajan jälkeen viat korjataan, jos vika johtuu yhtiön huolimattomuudesta, eikä asiakas ole voinut havaita virhettä aikaisemmin. Laitteet on tarkistettava ja vioista on reklamoitava viipymättä laitteen toimituksen

jälkeen. Jos vika johtuu puutteellisesta huollosta, ohjeiden vastaisesta käytöstä tai muusta asiakkaan vastuulla olevasta syystä, yhtiöllä ei ole korjausvelvollisuutta.

Yhtiö ei vastaa internetistä tai jostain muusta tietoliikenneverkosta tulevasta asiakkaan tietojärjestelmään kohdistuvasta häirinnästä, luvattomasta käytöstä, luvattoman käytön yrityksistä tai muusta vastaavasta seikasta. Yhtiö ei vastaa asiakkaan omien tai kolmannelta osapuolelta hankittujen laitteiden ja/tai ohjelmien toiminnasta. Yhtiön lisensoimien, verkon palvelujen käyttöä varten asiakkaalle luovutettujen ohjelmien käyttöoikeus rajoittuu sopimuksen mukaiseen käyttötarkoitukseen ja voimassaoloaikaan.

Yhtiöllä on oikeus tehdä tai teettää tietoverkossaan asennus-, huolto- ja muutostöitä. Toimittaja ei ole vastuussa, jos kyseisten töiden vuoksi asiakkaan palvelun käytön edellyttämiä välineitä tai tietojärjestelmää tarvitsee säätää, muulla tavalla mukauttaa, tai ne eivät enää riitä palvelun toteuttamiseen taikka käyttämisessä tai asiakkaan palvelun käytön edellyttämässä välineissä tai tietojärjestelmässä ilmenee muita seurauksia.

## 5 PALVELUN KÄYTÖN KESKEYTTÄMINEN

Yhtiöllä on oikeus keskeyttää palvelun käyttäminen kokonaan tai osittain seuraavista syistä: tietoliikenneverkon rakentamista ja korjausta varten;

- yhtiö ilmoittaa keskeytyksestä ennalta tilanteen ja mahdollisuuksien niin salliessa
- palvelun käyttämisestä tai telepäätelaitteista aiheutuu haittaa tai häiriötä yhtiön laitteille, yleiselle tai muun käytössä olevalle tietoliikenneverkolle tai häiriöitä tietoliikenneyhteyksien käytölle tai muille käyttäjille
- asiakas on jättänyt maksamatta eräänntyneen laskun ja viivästys on jatkunut yli kuukauden
- sovittua vakuutta tai ennakkomaksua ei ole annettu
- sovittu luottoraja on ylitetty, eikä turvaavaa vakuutta anneta
- keskeyttäminen on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman televiestinnän mahdollistamiseksi
- on perusteltua syytä otaksua palvelua käytettävän kolmannen oikeutta loukatun, lain tai hyvän tavan vastaisesti
- asiakas on muutoin laiminlyönyt sopimusehtojen noudattamisen eikä kehotuksesta huolimatta korjaa menettelyään viipymättä.

Yhtiö ei vastaa toimenpiteistä aiheutuneesta haitasta eikä keskeytyksestä makseta korvauksia. Yhtiöllä on oikeus periä hinnaston mukainen maksu keskeytetyn palvelun uudelleen kytkemisestä.

## 6 YLIVOIMAINEN ESTE

Jos sopimusehtojen noudattamisen estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este, osapuoli vapautuu sopimusehdon noudattamisesta esteen keston ajaksi. Ylivoimaisena esteenä pidetään sotaa, pakko-ottoa tai takavarikkoa julkiseen tarpeeseen, tuonti- ja vientikieltoa, työselkkausta,

luonnonilmiötä, ukonilmaa, myrskyä, tulta, tulvaa ja vesivahinkoa, ulkopuolisen aiheuttamaa kaapeli- tms. vahinkoa, sähköverkosta tulevaa ylijännitettä, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytystä, tai muuta syytä, jota osapuoli ei ole sopimusta tehdessään voinut ottaa huomioon eikä voi estää tai voittaa sen vaikutusta.

## 7 IMMATERIAALIOIKEUDET

Yhtiön palveluihin ja tuotteisiin liittyvät tietotaidolliset immateriaalioikeudet, kuten malli-, tavaramerkki-, tekijän- ja patenttioikeudet samoin kuin niihin verrattava omaisuus ja ominaisuus, vaikka oikeutta ei olisi rekisteröitykään, kuuluvat yhtiölle. Asiakas saa käyttää palveluja vain sovittuun tarkoitukseen eikä niitä saa kopioida tai liittää muuhun tuotteeseen ilman yhtiön suostumusta.

## 8 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Asiakas ei saa siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman yhtiön kirjallista suostumusta. Yhtiöllä on oikeus siirtää sopimus kolmannelle osapuolelle ilmoittamalla siirrosta asiakkaalle kirjallisesti.

## 9 SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO

Sopimus syntyy sopimuksen allekirjoittamisella, tilausvahvistuksella tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta sen mukaan, mikä edellä mainituista tapahtuu ensimmäisenä. Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei osapuolelten kesken ole kirjallisesti sovittu sopimuksen määräaikaaisuudesta. Määräaikainen sopimus on voimassa sovitun määräajan, ja jatkuu sen jälkeen toistaiseksi voimassaolevana, jos muuta ei määräajan päättyessä sovita.

Sopimus on sanottava irti kirjallisesti ja se päättyy yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomiskuukauden päättymisestä ellei sopimuksessa ole toisin mainittu. Asiakas on velvollinen maksamaan kaikki maksut sopimuksen voimassaolon päättymiskuukauden loppuun saakka.

Osapuolilla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti, jos toinen osapuoli olennaisesti rikkoo sopimusehtoja. Yhtiöllä on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, jos:

- Asiakas on jättänyt maksamatta erääntyneen laskun ja viivästys on jatkunut yli kuukauden;
- Asiakas on haettu konkurssiin, asetettu selvitystilaan tai todettu ulosmittauksessa varattomaksi;
- Asiakas häiritsee muuta tietoliikennettä tai muita käyttäjiä;
- Asiakas käyttää tai sallii käytettävän liittymää laittomaan tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan;
- Asiakas välittää kolmannen osapuolen liikennettä; tai
- Asiakkaan liittymä suljetaan sopimusehtojen perusteella.

## 10 EHTOJEN VOIMASSAOLO JA MUUTTAMINEN

Nämä ehdot ovat voimassa toistaiseksi 1.7.2010 lukien uusissa yhtiön ja asiakkaan välisissä sopimuksissa.

Yhtiöllä on oikeus muuttaa maksuja, niiden laskentaperusteita ja näitä sopimusehtoja. Kertaluonteisten maksujen muutokset ja keskivertoasiakkaan kokonaislaskutuksessa vähäisinä pidettävät muutokset ilmoitetaan hinnastoissa. Muissa tapauksissa yhtiön on ilmoitettava asiakkaalle maksujen tai ehtojen muutoksista 30 päivää ennen niiden voimaantuloajankohtaa esimerkiksi laskussa, kirjeellä tai sähköpostilla. Saatuaan tiedon maksun korotusta tai ehtojen muutosta koskevasta ilmoituksesta, asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään heti sen tuotteen tai palvelun osalta, jota ehtojen tai maksun muutos koskee. Irtisanominen on tehtävä ennen muutoksen voimaantuloa.

## 11 ERIMIELISYYDET

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti asiakkaan ja yhtiön edustajan välisillä neuvotteluilla, mutta mikäli neuvottelut eivät johda molempia osapuolia tyydyttävään tulokseen, ratkaistaan erimielisyydet Oulun käräjäoikeudessa. Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Muu aineisto, kuten esimerkiksi markkinointiaineisto, ei ole osa sopimusta. Sopimusasiakirjoja noudatetaan seuraavassa järjestyksessä:

1. pääsopimus ja sen liitteet
2. palvelun kirjalliset erityisehdot
3. nämä yleiset sopimusehdot.

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