

TVkaistan Palveluiden yleiset toimitusehdot Kuluttaja-asiakkaalle

1 Soveltamisala

1.1 Toimitusehtojen soveltaminen. Näitä toimitusehtoja sovelletaan TVkaista Oy:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön (jäljempänä TVkaista) asiakkaalle toimittamiin Palveluihin, ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu.

TVkaistan ja asiakkaan sopimussuhteen sisällön määräävät sopimus ja sen liitteet. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

1. sopimus
2. hinnasto
3. käytösäännöt
4. yleiset toimitusehdot

1.2 Määritelmiä

1.2.1 Asiakas. Asiakkaalla tarkoitetaan kuluttaja-asiakasta, joka hankkii TVkaistan palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

1.2.2 Palvelu. Palvelulla tarkoitetaan TVkaistan palveluvalikoimassa kulloinkin olevia palveluita kuten ylläpito- ja viestintäpalveluita, ohjelmistoja, videokuva sekä tiedonsiirto- ja sisältöpalveluita.

1.2.3 Viestintä- ja tallennuslaite. Viestintä- ja tallennuslaitteella tarkoitetaan laitetta jolle voidaan tallentaa tietoa digitaalisessa muodossa. Viestintä- ja tallennuslaite voidaan kytkeä tietoverkkoon. Viestintä- ja tallennuslaitteessa voi olla myös satelliitti-, kaapeli- tai antenniverkossa välitettävien televisio-ohjelmien vastaanoton mahdollistava viritin.

1.2.3 Ylläpitopalvelu. Ylläpitopalvelulla tarkoitetaan palveluita, joissa TVkaista tarjoaa asiakkaalle säilytystilaa sekä siihen liittyviä tietoverkko- ja antennipalveluita sekä pääsyn yleiseen sähköverkkoon asiakkaan omille Viestintä- ja tallennuslaitteille TVkaistan tai sen valtuuttaman kolmannen tahon tiloissa.

1.2.4 Ohjelmisto. Ohjelmistolla tarkoitetaan tietokoneohjelmia joita käytetään Palvelun yhteydessä. Ohjelmat voivat toimia asiakkaan omistamalla Viestintä- ja tallennuslaitteella joka on Ylläpitopalvelun piirissä tai asiakkaan hallussa olevassa päätelaitteessa. Ohjelmalla tarkoitetaan sekä lähde- että konekielisessä muodossa olevia ohjelmia.

2 Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

2.1 Sopimuksen syntyminen. Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun TVkaista on hyväksynyt asiakkaan tilauksen.

2.2 Sopimuksen siirtäminen. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman TVkaistan antamaa kirjallista suostumusta. Mikäli suostumus siirtoon on annettu, asiakas vastaa

sopimuksen mukaisista velvoitteista, kuten maksuista siihen saakka, kunnes TVkaista on hyväksynyt siirron, minkä jälkeen sopimusvelvoitteista vastaa siirronsaaja. Asiakas jää siirronsaajan ohella sopimuksen siirrosta huolimatta vastuuseen ennen siirron hyväksymistä syntyneistä velvoitteista.

TVkaistalla on ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoitama liiketoiminta siirtyy. TVkaista ilmoittaa asiakkaalle siirrosta vähintään 14 päivää ennen siirtämistä. TVkaistalla on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

3 Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

3.1 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus. Asiakkaan tulee toimittaa Ylläpitopalvelun saamiseksi Viestintä- ja tallennuslaite TVkaistan hyväksymällä tavalla TVkaistan haltuun sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan Palvelun toimittamiseen. TVkaistalla on oikeus periä asiakkaalta kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

3.2 Palvelun tuottaminen. TVkaistalla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen Palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla sekä tehdä Palvelun tekniikkaan ja vähäisissä määrin käyttöön vaikuttavia muutoksia. Ellei pakottavasta lainsäädännöstä tai viranomaisten määräyksistä muuta johdu, TVkaistalla on oikeus lopettaa Palvelun tai Palvelun sellaisen ominaisuuden, joka ei ole keskeinen, tuottaminen. TVkaistalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua Palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle. TVkaistalla on oikeus suodattaa ja rajoittaa liikennettä lain sallimissa rajoissa tai sopimuksen mukaisesti.

TVkaista saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää Palvelun tarjonnan tai rajoittaa sen käyttöä, jos toimenpide on välttämätön tietoturvan tai verkon rakennus- taikka kunnossapitotyön vuoksi. Keskeytys tehdään mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja siitä tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan vähintään 4 päivää ennen keskeytystä.

3.3 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin. TVkaista myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistoja ja asiakirjoja ainoastaan ohjelmistojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssiehtojen ja TVkaistan ohjeiden mukaan ja vain välittömästi Palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat TVkaistan tai kolmannen osapuolen (kuten TVkaistan päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman TVkaistan 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 TVkaistan pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

3.4 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot. Asiakas vastaa Viestintä- ja tallennuslaitteen, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Asiakas vastaa myös siitä, että nämä laitteet ja ohjelmistot ovat hyväksytyt, eivätkä haittaa tai häiritse TVkaistan palvelujen toimintaa tai verkon liikennettä. TVkaista voi irrottaa häiriöitä mahdollisesti tuottavat Viestintä- ja tallennuslaitteet ja ohjelmistot Palvelusta.

Jos Viestintä- ja tallennuslaite aiheuttaa vaaraa tai häiriötä viestintäverkolle, laitteelle, viestintäverkon käyttäjälle tai muulle henkilölle, TVkaista voi estää Viestintä- ja tallennuslaitteen käytön kokonaan tai osittain viestintäverkossa tilanteen korjaamiseksi asiakasta kuulematta. TVkaista pyrkii ilmoittamaan asiakkaalle asiasta tarkoituksenmukaisella tavalla. Asiakas vastaa itse Viestintä- ja tallennuslaitteen käytöstä, sen käyttämiseen vaadittavista luvista, Laitteen asetusten asianmukaisuudesta sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta ohjelmistoilleen ja päätelaitteilleen. TVkaistalla on oikeus estää varastetuiksi ilmoitettujen tai muutoin oikeudetta käytettävien Viestintä- ja tallennuslaite ja palveluiden käyttö Palveluissaan.

3.5 Palvelun kautta toimitettu aineisto. Asiakas vastaa Palvelun kautta toimitetusta aineistosta. Asiakkaan tulee käyttää Palvelua niin, ettei sen käytöstä aiheudu vahinkoa TVkaistalle tai kolmannelle osapuolelle. Erityisesti asiakas vastaa siitä, että asiakkaan toimittama tai asiakkaan Palvelun kautta toimitettu aineisto ei aiheuta häiriötä verkkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä eikä loukkaa tekijänoikeuksia tai muita oikeuksia, hyvää tapaa taikka lain tai viranomaisten määräyksiä.

Jos tuomioistuimen päätös, viranomaisen tai kolmas osapuoli osoittaa tai TVkaista saa muutoin tietoonsa, että asiakkaan Palvelun kautta on toimitettu edellä määriteltyä aineistoa toisille käyttäjille tai kolmannelle osapuolelle, esimerkiksi tarjoamalla sopimuksen vastaisesti pääsy Viestintä- ja tallennuslaitteelle, TVkaistalla on asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen aineisto, estää siihen pääsy tai sen käyttö sekä sulkea asiakkaan Palvelu. Toimenpiteistä pyritään ilmoittamaan tarkoituksenmukaisella tavalla asiakkaalle.

Asiakkaan Palvelu voidaan pitää suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa Palvelun sulkemisen perusteena olleen syyn TVkaistan hyväksymällä tavalla ja ilmoittaa siitä TVkaistan asiakaspalveluun. TVkaista ei vastaa Palvelun kautta toimitetun aineiston tai tietojen saatavuudesta, laadusta taikka sisällöstä.

3.5 Vastuu Palvelun käytöstä ja Palvelun oikeudeton käyttö

Asiakas sitoutuu säilyttämään tunnisteita (mm. käyttäjätunnus ja salasana) ja hallussaan olevia TVkaistan tai sen kumppanien omistamia päätelaitteita huolellisesti sekä huolehtimaan tietoturvasta. Asiakas on velvollinen toteuttamaan kaikki kohtuullisiksi katsottavat toimet säilyttääkseen tunnisteet ja Palvelun turvallisesti ja erillään toisistaan, jotta Palvelu ei joutuisi sivullisen haltuun tai käyttöön.

Asiakkaan tai käyttäjän on viipymättä ilmoitettava TVkaistalle Palvelun katoamisesta, joutumisesta sivullisen haltuun tai sen oikeudettomasta käytöstä. Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse TVkaistan asiakaspalveluun. Yhteystiedot löytyvät TVkaistan internet-sivuilta. Asiakkaan vastuu Palvelun käytöstä lakkaa silloin, kun TVkaista on vastaanottanut em. ilmoituksen.

Asiakas vastaa Palvelun oikeudettomasta käytöstä siihen asti, kunnes TVkaista on vastaanottanut em. ilmoituksen vain, jos Palvelun oikeudeton käyttö johtuu asiakkaan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta.

4 Asiakastiedot ja niiden käyttö

4.1 Tietojen antaminen. Asiakkaan tulee ennen Palvelun avaamista antaa TVkaistalle sen vaatimat Palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan

on ilmoitettava viipymättä TVkaistalle tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat Palvelun käyttäjät ja laskutusosoitteeksi ilmoitetut henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

4.2 Tietojen käyttö. TVkaistan asiakasrekistereiden tietoja käsitellään mm. asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. TVkaistan rekisteriselosteet on nähtävillä TVkaistan internet-sivuilla. Henkilötietolain mukaiset tarkastuspyynnöt on toimitettava kirjallisina ja allekirjoitettuina TVkaistan asiakaspalveluun. Asiakkaalla on oikeus kieltää TVkaistaa käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin.

5 Maksut ja laskutus

5.1 Palvelusta maksettavat maksut. Asiakas maksaa TVkaistalle Palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut TVkaistan määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. TVkaista laskuttaa asiakkaalta myös TVkaistan Palvelun kautta käytettyjen muiden palveluntuottajien maksut, jos tästä on ko. palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan ko. palveluntuottajien hinnastojen mukaisesti. Kulloinkin TVkaistan ja sen yhteistyökumppanien tarjoamista laskutustavoista on kerrottu TVkaistan internet-sivuilla. TVkaista ja sen yhteistyökumppanit voivat tehdä muutoksia tarjolla oleviin laskutustapoihin ja korvata niitä uusilla. Asiakas voi tiedustella laskun kertymiseen liittyviä tietoja ottamalla yhteyttä TVkaistan asiakaspalveluun.

5.2 Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset. Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. TVkaista ilmoittaa säännöllisesti toistuvien maksujen eräpäivät etukäteen.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja Palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut Palvelusta laskutettavat vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Mikäli asiakas maksaa yhteislaskulla laskutettavista Palveluista vain osasuorituksen, tulee asiakkaan osoittaa, miten osasuoritus kohdistetaan eri Palveluille viimeistään ennen Palvelun sulkemista. Asiakkaalla on oikeus pidäytyä maksamasta sellaista osaa laskusta, joka on tarpeen virheeseen tai viivästykseen perustuvan korvausvaatimuksen vakuudeksi.

6. Palvelun virhe, virheilmoitus, virheiden korjaaminen ja hinnanalennus.

6.1 Palvelun virhe. Palvelussa on virhe, jos palvelun laatu tai toimitustapa ei kuluttajan vahingoksi vastaa sitä, mitä on sovittu tai mitä voidaan katsoa sovitun. Virheenä ei pidetä sellaista poikkeamaa sopimuksesta tai keskeytystä, jota voidaan pitää vähäisenä keskeytyksen tai poikkeaman syy ja olosuhteet huomioon ottaen, eikä myöskään TVkaistan näiden toimitusehtojen mukaisten oikeuksien käytöstä, laista tai viranomaisen päätöksestä tai määräyksestä aiheutuvaa tai niiden perusteella toteutettua palvelun keskeytystä, suodatusta, rajoittamista, muuttamista taikka häiriötä. Virheenä ei myöskään pidetä kohdan 3.3 mukaisia keskeytyksiä. Virheenä ei pidetä esimerkiksi satunnaisia ja lyhytaikaisia häiriöitä.

6.2 Virheilmoitus. Asiakas ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä TVkaistalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Toimittaja korjaa vian takuuajana.

6.3 Virheen korjaaminen. Verkkotallentimien takuu-aika on kuusi (6) kuukautta siitä kun laite on kokonaisuudessaan maksettu tai luovutettu asiakkaalle. Hylätyn laitteen takuu päättyy, mikäli laitteen omistusoikeus siirtyy TVkaistalle. Takuu-aikana TVkaista korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. TVkaista saa kuitenkin kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. TVkaista korjaa palvelun virheet arkipäivisin kello 8.00 – 16.00 ja niin pian kuin mahdollista.

6.4 Hinnanalennus. Jos palvelun virhettä ei ole korjattu kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta tai jos virhe ei ole korjattavissa, eikä suorituksen uusiminen tule kyseeseen, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen. Toimittajan vastuu rajoittuu enintään kahden (2) kuukauden palvelun kiinteitä kuukausimaksuja vastaavaan summaan. Toimittaja ei vastaa välillisistä vahingoista eikä maksa muita korvauksia.

7 Sopimusehtojen muuttaminen

TVkaistalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja siten, ettei muutos ole kuluttajan vahingoksi. TVkaistalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja asiakkaan vahingoksi, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen tai jos siihen on erityinen syy olosuhteiden olennaisen muuttumisen vuoksi. Muutettaessa sopimusehtoja tai hintoja asiakkaan vahingoksi TVkaista ilmoittaa asiakkaalle vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat. Kun toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen ehtoja on muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutosten tullessa voimaan. Lisäksi TVkaista voi tehdä ehtoihin sellaisia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esim. järjestelyt, jotka vaikuttavat Palveluiden tekniikkaan ja/tai käyttöön. Mikäli muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

8 Palvelun sulkeminen ja käytön rajoittaminen

8.1 Asiakkaan oikeus pyytää Palvelun sulkemista. TVkaista sulkee Palvelun asiakkaan pyynnöstä määräajaksi tai toistaiseksi. Palvelun sulkemisesta ja uudelleen avaamisesta peritään hinnaston mukainen maksu.

8.2 TVkaistan oikeus sulkea Palvelu. TVkaistalla on oikeus lakkauttaa asiakkaan pääsy Palveluun, jos:

1 asiakas on maksukehotuksesta huolimatta laiminlyönyt suorittaa kyseistä Palvelua koskevan erääntyneen laskusaatavan kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä.

2 asiakas jatkaa TVkaistan kehotuksesta huolimatta sopimuksen ehtojen rikkomista,

3 poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen pyytää sulkemista,

9 Sopimuksen päättymisen

9.1 Sopimuksen irtisanominen. Palvelua koskeva sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu. Asiakas voi sanoa toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen irti noudattaen kahden viikon irtisanomisaikaa. Irtisanominen tehdään joko suullisesti tai kirjallisesti. Asiakas saa Palvelun irtisanomisesta kirjallisen vahvistuksen.

TVkaistalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus noudattaen kahden (2) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

9.2. TVkaistan oikeus sopimuksen purkuun. TVkaistalla on oikeus purkaa sopimus, jos:

- 1 asiakas on tuomittu Palvelua hyväksi käyttäen tehdystä tekijänoikeusrikoksesta tai rikkomuksesta,
- 2 asiakas on muutoin olennaisesti ja huomautuksesta huolimatta laiminlyönyt tai rikkonut sopimusvelvoitteitaan.

Sopimus puretaan kirjallisesti.

9.3 Asiakkaan oikeus sopimuksen purkuun. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus TVkaistan viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen.

10 Riitojen ratkaiseminen

Asiakkaalla on oikeus saattaa tämän sopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajavalituslautakunnan tai käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

11 Ylivoimainen este

Osapuolet vapautuvat velvoitteistaan, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu ylivoimaisesta esteestä (force majeure). Vapauttamisperusteeksi katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä ja sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, joka on sopijaosapuolista riippumaton ja jonka vaikutuksia ei voida kohtuudella välttää. Tällainen tapahtuma voi olla esim. sota, kapina, pakko-otto tai takavarikko yleiseen tarpeeseen, energijakelun keskeytys, työselkkäus, tulipalo, ukonilma tai muu luonnonilmiö, kolmannen osapuolen aiheuttama kaapelivaurio tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen sopijaosapuolista riippumaton syy. Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy force majeure – tilanteessa, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon kuin on kohtuullista olosuhteet huomioon ottaen.