

# **TELIA COMMUNICATION OY:N YLEISET SOPIMUSEHDOT YRITYKSILLE JA YHTEISÖILLE**

**1.9.2018**

## Sisälllys

<b>1</b>	<b>SOVELTAMISALA</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>TARJOUKSEN VOIMASSAOLO JA SOPIMUKSEN SYNTYMINEN JA SIIRTÄMINEN</b> .....	<b>5</b>
2.1	Tarjouksen voimassaolo .....	5
2.2	Sopimuksen syntyminen .....	5
2.3	Sopimuksen siirtäminen .....	5
<b>3</b>	<b>TOIMITUS JA HYVÄKSYMINEN</b> .....	<b>5</b>
3.1	Toimitusajankohta ja -sisältö .....	5
3.2	Asennusympäristö.....	5
3.3	Toimituksen hyväksyminen .....	5
3.4	Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus .....	6
3.5	Asiakkaan viivästys .....	6
<b>4</b>	<b>PALVELUN TUOTTAMINEN JA KÄYTTÖ</b> .....	<b>6</b>
4.1	Palvelun tuottaminen ja muutokset.....	6
4.2	Palvelun sisältö ja palveluun sovellettavat erityiset ehdot .....	6
4.3	Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin .....	6
4.4	Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot .....	6
4.5	Palvelun kautta toimitettu aineisto.....	6
4.6	Palvelun käyttö.....	7
<b>5</b>	<b>PALVELUN VIRHE JA YLLÄPITÄMINEN SEKÄ VIRHEIDEN KORJAAMINEN</b> .....	<b>7</b>
5.1	Palvelun virhe.....	7
5.2	Palvelun ylläpitäminen ja virheiden korjaaminen .....	7
5.3	Ylläpidon rajoitukset .....	7
5.4	Virheen korjaaminen .....	7
<b>6</b>	<b>IMMATERIAALIOIKEUKSIEN LOUKKAUKSET</b> .....	<b>8</b>
6.1	Telia Communicationin vastuu immateriaalioikeuksista.....	8
6.2	Oikeuksien puolustaminen .....	8
6.3	Todetun loukkauksen korjaaminen .....	8
6.4	Vastuun rajaus.....	8
<b>7</b>	<b>TUNNISTEET</b> .....	<b>8</b>
7.1	Asiakkaan Tunnisteet .....	8
7.2	Tunnisteiden muuttaminen asiakkaan pyynnöstä .....	8
7.3	Telia Communicationin oikeus muuttaa Tunnisteita .....	8
7.4	Tunnisteiden antaminen kolmannen käyttöön .....	9
7.5	Käyttäjätunnukset, salasanat ja muut salassapidettävät Tunnisteet .....	9

<b>8</b>	<b>ASIAKASTIEDOT JA NIIDEN KÄYTTÖ</b>	<b>9</b>
8.1	Tietojen antaminen	9
8.2	Luettelot ja numeropalvelu	9
8.3	Asiakastietojen ja Tunnisteiden käsittely ja luovutus	9
8.4	Asiakaspalvelutilanteiden viestinnän tallentaminen	9
<b>9</b>	<b>KUSTANNUSTEN JA VAHINKOJEN KORVAAMINEN</b>	<b>9</b>
9.1	Telia Communicationin tuottamuksesta aiheutuneet vahingot	9
9.2	Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset	10
9.3	Vahingonkorvauksen vaatiminen	10
9.4	Viat asiakkaan hallitsemisissa laitteissa	10
<b>10</b>	<b>MAKSUT JA LASKUTUS</b>	<b>10</b>
10.1	Palvelusta maksettavat maksut	10
10.2	Maksujen erääntyminen	10
10.3	Ennakkomaksu tai vakuus	10
10.4	Vastuu palvelun käytöstä	10
10.5	Laskumuistutukset	11
10.6	Perusmaksu	11
10.7	Laskun erittely	11
10.8	Hinnaston muutokset	11
10.9	Verot ja viranomaismaksut	11
10.10	Rahoitus	11
<b>11</b>	<b>PALVELUN SULKEMINEN</b>	<b>11</b>
11.1	Asiakkaan oikeus pyytää palvelun sulkemista	11
11.2	Telia Communicationin oikeus rajoittaa, keskeyttää tai sulkea palveluita	11
11.3	Käytön estot	12
<b>12</b>	<b>SOPIMUKSEN VOIMASSAOLO JA PÄÄTTYMINEN</b>	<b>12</b>
12.1	Sopimuksen voimassaolo	12
12.2	Asiakkaan oikeus sopimuksen irtisanomiseen	12
12.3	Telia Communicationin oikeus sopimuksen irtisanomiseen tai purkuun	12
12.4	Purku- ja irtisanomisilmoitukset	13
12.5	Palvelun tuottamisen lopettaminen	13
<b>13</b>	<b>KIINTEÄN VERKON LIITTYMÄT</b>	<b>13</b>
<b>14</b>	<b>MATKAVIESTINPALVELUT</b>	<b>13</b>
<b>15</b>	<b>HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY</b>	<b>14</b>
<b>16</b>	<b>MUUT EHDOT</b>	<b>15</b>
16.1	Salassapitovelvollisuus	15
16.2	Ilmoitusvelvollisuus	15
16.3	Riitojen ratkaisu ja sovellettava laki	15
16.4	Tulkintajärjestys	15

16.5	Ilmoitukset .....	15
16.6	Vapauttamisperusteet.....	15
<b>17</b>	<b>SOPIMUSEHTOJEN VOIMASSAOLO .....</b>	<b>16</b>
17.1	Sopimusehtojen voimaantulo, toimittaminen ja muutokset .....	16

## Telia Communication Oy:n palveluiden yleiset sopimusehdot yrityksille ja yhteisöille 1.9.2018

### 1.1 Soveltamisala

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Telia Communication Oy:n (jäljempänä Telia Communication) tai sen konserniyhtiöiden asiakkaalle toimittamiin palveluihin. Palvelut voivat sisältää muun muassa puhelin-, matkaviestin-, data-, tai internet-liittymäpalveluita, puhe- tai datan siirtopalveluita, lisäarvopalveluja, puhelinpäivystyspalveluja, IT- ja tietoturvapalveluita, asiantuntijapalveluita ja Telia Communicationin muita palveluita (ml. laitetoimitukset). Näitä toimitusehtoja sovelletaan, ellei asiakkaan ja Telia Communicationin välillä ole kirjallisesti toisin sovittu. Näiden ehtojen lisäksi sopimukseen sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja. Näitä ehtoja ei sovelleta kuluttaja-asiakkaaseen, joka hankkii palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

## 2 Tarjouksen voimassaolo, sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

### 2.1 Tarjouksen voimassaolo

Telia Communicationin tarjoukset ovat voimassa kolmekymmentä (30) päivää tarjouksen päiväyksestä, ellei tarjouksessa toisin mainita.

### 2.2 Sopimuksen syntyminen

Osapuolet tekevät palvelusta kirjallisen tai sähköisen sopimuksen. Sopimus voi syntyä puhelimesta, verkko-kaupassa ja tai muussa osapuolten käyttämässä sähköisessä viestintäkanavassa. Sopimus voi myös syntyä sopimuksen tai tilauksen allekirjoittamisella, Telia Communicationin tilausvahvistuksella tai kun Telia Communication on hyväksynyt asiakkaan lähettämän sähköposti- tai muun sähköisesti toimitetun tilauksen. Sopimuksen syntymisen edellytyksenä voi lisäksi olla, että asiakas on toimittanut Telia Communicationille kohdan 10.3 mukaisen mahdollisesti vaadittavan ennakkomaksun tai vakuuden.

### 2.3 Sopimuksen siirtäminen

Osapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman toisen osapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Telia Communicationilla on kuitenkin ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain kolmannelle, jolle sopimuksen kohteena oleva liiketoiminta siirtyy. Telia Communication ilmoittaa asiakkaalle siirrosta kirjallisesti. Telia

Communicationilla on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen asiakas voi suorittaa maksut ainoastaan siirronsaajalle.

## 3 Palvelun toimitus ja hyväksyminen

### 3.1 Toimitusajankohta ja -sisältö

Telia Communication on velvollinen toimittamaan palvelun sovittuna aikana tai, jos toimitusajasta ei ole tehty nimenomaista sopimusta, kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä.

Telia Communication toimittaa sopimuksen mukaiset palvelut ja laitteet asiakkaalle. Telia Communicationilla on oikeus tarvittaessa vaihtaa toimitukseen kuuluva palvelu, laite tai ohjelmisto toiminnallisesti vastaavaan, jos tästä ei aiheudu asiakkaalle kohtuutonta haittaa. Mahdolliset toimitussisältöön toimituksen aikana tehtävät merkittävät muutokset neuvotellaan ja sovitaan Telia Communicationin ja asiakkaan kesken ennen muutoksen toteutusta. Telia Communicationilla on oikeus veloittaa sovitusta muutoksista mahdollisesti aiheutuneet lisäkustannukset (esimerkiksi työ-, alihankinta-, lisenssi- ja laitekustannukset) voimassa olevan hinnastonsa ja hankintakustannusten mukaisesti.

### 3.2 Asennusympäristö

Asiakkaan tulee järjestää Telia Communicationille pääsy tarpeellisiin laitetiloihin. Asiakas vastaa siitä, että palveluiden toimittamiseen liittyvät asiakkaan tilat ja asennusympäristö ovat asennus- ja testaustöiden suorittamisen kannalta riittävät sekä voimassa olevien työoloja koskevien lakien, määräysten ja Telia Communicationin antamien ohjeiden mukaiset. Asiakkaan on etukäteen tiedotettava Telia Communicationille asennuspaikalla työskenteleviä koskevista turvamääräyksistä.

### 3.3 Toimituksen hyväksyminen

Asiakkaan on tarkastettava palvelu, erikseen tilatut työt ja asiakkaalle mahdollisesti toimitetut tai vuokratut laitteet välittömästi toimituksen jälkeen. Toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei asiakas kirjallisesti reklamoi havaituista virheistä kahden (2) viikon kuluessa toimituksesta. Toimitus katsotaan hyväksytyksi, jos asiakas on ottanut palvelun tai laitteen sen normaaliin tarkoitukseenmukaiseen käyttöön (tuotantokäyttö). Reklamaatiosta huolimatta toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei palvelussa ole kohdan 5.1 mukaista virhettä. Asiakas vastaa tarkastuksen sekä palveluun kuulumattomien testausten kustannuksista.

#### Yritystiedot

Telia Communication Oy  
Vanajantie 7, 13110 Hämeenlinna  
Kotipaikka: Hämeenlinna  
Y-tunnus: 0962834-7

### 3.4 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakkaan tulee myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Asiakkaan on annettava Telia Communicationille hyvissä ajoin riittävät ja oikeat tekniset yms. tiedot palveluiden suorittamista varten ja ilmoitettava Telia Communicationille hyvissä ajoin muutoksista antamissaan tiedoissa sekä muista palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisista seikoista. Asiakas vastaa Telia Communicationille antamistaan tiedoista, ohjeista ja määräyksistä sekä näiden mukaisesti suoritettujen palveluiden soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Telia Communicationilla on oikeus laskuttaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti esimerkiksi asiakkaan antamista puutteellisista tai virheellisistä tiedoista johtuneiden korjausten kustannukset ja asian tuntijatytöt.

### 3.5 Asiakkaan viivästys

Telia Communicationilla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole voitu toimittaa asiakkaasta johtuvasta syystä. Telia Communication huolehtii tarvittaessa kohtuullisen ajan palveluun kuuluvien laitteiden varastoinnista asiakkaan vastuulla ja kustannuksella. Jos palvelu toimitetaan asiakkaasta johtuvasta syystä sovitun toimitusajankohdan jälkeen, Telia Communicationilla on oikeus valita sopiva toimitusajankohta.

## 4 Palvelun tuottaminen ja käyttö

### 4.1 Palvelun tuottaminen ja muutokset

Telia Communicationilla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla ja käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. Telia Communicationilla on oikeus tehdä palveluun, sen tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Jos tällaiset muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista. Telia Communication pyrkii ilmoittamaan asiakkaaseen vaikuttavista palvelun muutoksista kohtuullisessa ajassa etukäteen. Asiakkaan vaatimista muutoksista palvelun sisältöön peritään Telia Communicationin määrittämä maksu.

### 4.2 Palvelun sisältö ja palveluun sovellettavat erityiset ehdot

Palvelun sisältö ja siihen sovellettavat erityiset ehdot määräytyvät palvelusopimuksen, palvelu- ja/tai tuotekuvauksen ja sopimuksen liitteiden mukaisesti. Telia Communicationin palvelu- ja/tai tuotekuvauksiin

tekemää muutosta ei pidetä sopimusehtojen muutoksena eikä se oikeuta asiakasta irtisanomaan sopimusta. Esittelylehtisissä, markkinointimateriaalissa tai muussa markkinoinnissa esitetyt tiedot eivät ole palvelun ehtoja, eivätkä ne sido Telia Communicationia.

### 4.3 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin

Ellei sopimuksessa ole sovittu toisin, Telia Communication myöntää asiakkaalle käyttöoikeuden Telia Communicationin sopimuksen perusteella toimittamien ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin sekä palvelun testaamiseksi toimitettuun aineistoon ja tietoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistoja ja asiakirjoja sekä testausaineistoa ja -tietoja ainoastaan Telia Communicationin ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön tai sen testaukseen liittyen. Ohjelmistojen, asiakirjojen, testausaineiston ja -tiedon sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Telia Communicationin tai kolmannen osapuolen (kuten Telia Communicationin lisenssinantajan, päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta eikä asiakkaalla ole ilman Telia Communicationin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa aineistoa, asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannen käyttöön, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on omalla kustannuksellaan joko palautettava tai Telia Communicationin pyynnöstä tuhottava hallussaan olevat alkupe- räiskappaleet ja jäljennöskopiot, tietovälineet ja dokumentaatio.

### 4.4 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa niiden laitteiden, tietoliikenneyhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta, jotka eivät sisälly palvelukuvauksen tai sopimuksen mukaiseen palveluun. Asiakas vastaa myös siitä, että nämä laitteet tai ohjelmistot ovat hyväksytyjä, eivätkä haittaa tai häiritse yleisen viestintäverkon tai Telia Communicationin palvelujen toimintaa. Häiriöitä mahdollisesti tuottavat laitteet tai ohjelmistot on välittömästi irrotettava palvelusta.

### 4.5 Palvelun kautta toimitettu aineisto

Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille taikka Telia Communicationin tai kolmansien osapuolten palvelimille toimitetusta aineistosta. Erityisesti asiakas vastaa siitä, että asiakkaan toimittama tai asiakkaan palvelun kautta toimitettu aineisto ei aiheuta häiriötä yleiselle viestintäverkolle eikä loukkaa kolmansien

immateriaalioikeuksia, hyvää tapaa taikka lain tai viranomaisten määräyksiä. Jos Telia Communication, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista aineistoa toisille käyttäjille taikka Telia Communicationin tai kolmannen palvelimille, Telia Communicationilla on asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava aineisto tai estää sen käyttö.

Koska Telia Communication ei valvo palvelun avulla kolmansille toimitettua tai kolmansilta saatua aineistoa, Telia Communication ei vastaa näiden aineistojen ja tietojen saatavuudesta taikka lainvastaisesta tai loukkaavasta sisällöstä. Telia Communication ei myöskään vastaa palvelun avulla välitetyn aineiston mahdollisesta viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista vahingoista.

#### 4.6 Palvelun käyttö

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan ja sitoutuu noudattamaan soveltuvia lakeja ja säännöksiä. Asiakas vastaa siitä, että palvelun käyttötavasta ei aiheudu häiriötä yleiselle viestintäverkolle tai Telia Communicationin palveluille. Asiakas vastaa palvelun käytöstä ja sopimusehtojen noudattamisesta silloinkin, kun hän on antanut palvelun toisen käytettäväksi tai sitä on käyttänyt joku muu kuin hän itse. Asiakas vastaa tekemistään tai sopimussuhteen ulkopuolisella teettämistään palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoinneista sekä niiden pysyvyydestä ja poistamisesta. Ellei sopimuksessa ole nimenomaisesti sovittu toisin, Asiakas vastaa itse laitteiden, ohjelmistojen ja muiden vastaavien kokonaisuuksien tietoturvasta ja suojaamisesta esim. palomureilla tai muilla vastaavilla tavoilla. Asiakas vastaa riittämättömän suojauksen seurauksista, kuten esimerkiksi viestintäverkkoon tahallaan tai tuottamuksellisesti tuotujen viruksien aiheuttamista vahingoista myös Telia Communicationille tai kolmannelle. Asiakkaan tulee käyttää palvelua sovittuun tarkoitukseen, eikä asiakkaalla ole oikeutta muuttaa palvelun sisältöä tai sen toteuttamistapaa. Palvelut on tarkoitettu asiakkaalle tuotteiden loppukäyttäjinä. Palvelun jälleenmyynti, vuokraus tai muu luovutus kolmannen osapuolen käyttöön edellyttää Telia Communicationin kirjallista suostumusta. Luovutus ilman suostumusta on palvelun välitön keskeyttämisperuste tai purkuperuste.

## 5 Palvelun ylläpitäminen, palvelun virhe ja virheiden korjaaminen

### 5.1 Palvelun virhe

Palvelussa katsotaan olevan virhe, jos se olennaisesti poikkeaa sopimuksessa määritellyistä ominaisuuksista ja tämä poikkeama vaikeuttaa olennaisesti palvelun käyttämistä. Selvyyden vuoksi todetaan, että Telia Communication ei vastaa toimituksen kohteen soveltumisesta tiettyyn tarkoitukseen.

### 5.2 Palvelun ylläpitäminen ja virheiden korjaaminen

Telia Communication ylläpitää palvelun käyttökunnossa sopimuksen ja sen liitteiden mukaisesti ja korjaa palvelun virheet arkipäivisin (maanantaista perjantaihin) kello 8.00–16.00 ja niin pian kuin mahdollista. Muuna aikana virheet voidaan korjata erikseen sovittaessa ja korjaustyöstä peritään hinnaston mukaiset maksut.

Telia Communicationilla on oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tuottaminen, jos se on tarpeen rakennus-, korjaus- tai kunnossapitotöitä varten. Telia Communication pyrkii siihen, että keskeytys jää lyhytaikaiseksi ja siitä aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa. Telia Communication tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä mahdollisuuksien mukaan. Telia Communication ei takaa palvelun keskeytyksetöntä tai häiriötöntä toimivuutta palvelun luonteesta johtuen.

### 5.3 Ylläpidon rajoitukset

Ylläpito ei kata sellaisen virheen korjausta, joka on aiheutunut Telia Communicationista riippumattomasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä, kuten:

**5.3.1** Palvelun virheellisestä käytöstä taikka huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä palvelun käyttöä tai huoltoa koskevien ohjeiden taikka palvelun teknisten ympäristövaatimusten noudattamisessa tai

**5.3.2** Palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, tietoliikenneyhteyksistä, ohjelmistoista tai määrittelyistä taikka muun kuin Telia Communicationin tekemästä muutoksesta, korjauksesta, liitännästä tai käyttämästä tarvikkeesta. Rakennuksessa oleva sisäjohtoverkko ei ole Telia Communicationin vastuulla.

### 5.4 Virheen korjaaminen

Telia Communicationin vastuu palvelun virheestä rajoittuu Telia Communicationin vastuulla olevan

virheellisen palvelun korjaamiseen tai virheellisesti suoritettua palvelua uudelleen suorittamiseen.

Telia Communication korjaa ne palvelussa, toimituksessa, toimitetussa laitteessa tai tehdyssä työssä olevat virheet, jotka johtuvat Telia Communicationin vastuulla olevasta tuottamuksellisesta sopimuksen rikkomisesta, ja vain, jos niistä on viipymättä reklamoitu kohdan 3.3 mukaisesti. Telia Communication vastaa korjauskuuluista, mutta Telia Communication ei ole velvollinen maksamaan muita korvauksia. Telia Communicationin toimittamat ja kiinteästi asentamat laitteet korjataan asiakkaan luona. Muut laitteet asiakas tuo Telia Communicationille korjattavaksi omalla kustannuksellaan. Korjaamisen sijasta Telia Communicationilla on oikeus vaihtaa toimitukseen kuuluva palvelu, laite tai ohjelmisto toiminnallisesti vastaavaan, jos korjaamisesta aiheutuisi Telia Communicationille kohtuuttomia kustannuksia. Asiakkaan tulee maksaa laitteen tai palvelun parannusta taikka käyttöiän pidennystä vastaava kohtuullinen korvaus Telia Communicationille.

## 6 Immateriaalioikeuksien loukkaukset

### 6.1 Telia Communicationin vastuu immateriaalioikeuksista

Telia Communication vastaa siitä, että sen toimittamat palvelut eivät loukkaa Suomessa sopimuksen solmimishetkellä voimassa olevia immateriaalioikeuksia.

### 6.2 Oikeuksien puolustaminen

Mikäli asiakasta vastaan nostetaan kante tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että Telia Communicationin toimittaman palvelun käyttäminen Suomessa loukkaa suojattua immateriaalioikeutta, Telia Communication huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan puolustuksesta ja korvaa asiakkaan maksettavaksi lainvoimaisella tuomiolla tuomitut korvaukset. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Telia Communicationin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta tehdä asiassa sopimusta tai muulla tavalla sopia asiaa vaatimuksen esittäneen tahon kanssa. Telia Communicationin vastuu edellyttää, että asiakas ilmoittaa Telia Communicationille vaateista kirjallisesti heti niistä tiedon saatuaan ja samalla valtuuttaa Telia Communicationin huolehtimaan asiakkaan eduista sekä antaa Telia Communicationille asian hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot ja avun.

### 6.3 Todetun loukkauksen korjaaminen

Jos kohdan 6.2 mukainen immateriaalioikeuden loukkaus on todettu lainvoimaisella tuomiolla tai jos Telia

Communication katsoo loukkauksen todennäköiseksi, Telia Communication voi harkintansa mukaan hankkia omalla kustannuksellaan oikeuden palvelun tai sen osan käytön jatkamiseen, korvata palvelun toisella vastaavalla tuotteella, jonka käyttö ei loukkaa edellä tarkoitettuja oikeuksia, tai muuttaa palvelua siten, ettei loukkausta enää tapahdu. Telia Communicationilla on tällöin myös oikeus lopettaa palvelun tuottaminen ilman irtisanomisaikaa. Telia Communicationin vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksesta rajoittuu tämän luvun 6 mukaisiin toimenpiteisiin.

## 6.4 Vastuun rajaus

Telia Communication ei vastaa asiakkaalle immateriaalioikeuksien loukkauksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelua on muutettu tai käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai hyväksytty, taikka siitä, että palvelua käytetään yhdessä toisen toimittajan toimittaman tai asiakkaan tuottaman tuotteen tai palvelun kanssa tai vastoin Telia Communicationin antamia ohjeita.

## 7 Tunnisteet

### 7.1 Asiakkaan Tunnisteet

Telia Communicationilla on asiakasta kuultuaan oikeus valita palveluun kuuluvat asiakkaan käyttöön tulevat käyttäjätunnukset, numerot, osoitteet ja muut sellaiset tunnisteet (jäljempänä Tunnisteet). Ne säilyvät Telia Communicationin tai kolmannen osapuolen (kuten Telia Communicationin päämiehen tai alihankkijan) omistuksessa eikä asiakkaalla ole mitään oikeuksia niihin sopimuksen päätyttyä, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Mikäli Tunnisteet on määritelty luottamuksellisiksi tai salassapidettäviksi, asiakas ei saa luovuttaa tai ilmaista niitä kolmannelle osapuolelle.

### 7.2 Tunnisteiden muuttaminen asiakkaan pyynnöstä

Tunnisteita voidaan muuttaa asiakkaan pyynnöstä maksua vastaan edellyttäen, että muuttaminen on teknisesti mahdollista.

### 7.3 Telia Communicationin oikeus muuttaa Tunnisteita

Telia Communicationilla on oikeus muuttaa Tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Telia Communication ilmoittaa Tunnisteiden muutoksista kohtuullisessa ajassa ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta

#### Yritystiedot

Telia Communication Oy  
Vanajantie 7, 13110 Hämeenlinna  
Kotipaikka: Hämeenlinna  
Y-tunnus: 0962834-7



johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

#### 7.4 Tunnisteiden antaminen kolmannen käyttöön

Telia Communicationilla on oikeus antaa palvelun Tunnisteet kolmannelle, jos palvelu on ollut suljettuna kuusi (6) kuukautta muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä.

#### 7.5 Käyttäjätunnukset, salasanat ja muut salassapidettävät Tunnisteet

Asiakkaan on säilytettävä käyttäjätunnuksia, salasanoja ja muita näihin verrattavia palvelun salassapidettäviä Tunnisteita huolellisesti siten, että ne eivät joudu kolmannen tietoon ja käytettäväksi. Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Telia Communicationille tällaisten Tunnisteiden paljastumisesta tai joutumisesta ulkopuolisille. Asiakas vastaa kaikesta tällaisten Tunnisteiden avulla tapahtuneesta käytöstä. Asiakas vastaa myös kaikista Tunnisteiden vaihdosta aiheutuvista kustannuksista.

### 8 Asiakastiedot ja niiden käyttö

#### 8.1 Tietojen antaminen

Asiakkaan tulee ennen palvelun avaamista antaa Telia Communicationille sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot (jäljempänä Asiakastiedot) sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Telia Communicationille Asiakastietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät tietävät heitä koskevien Asiakastietojen antamisesta Telia Communicationille.

#### 8.2 Luettelot ja numeropalvelu

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjien puhelinliittymän perustiedot voidaan julkaista puhelinluettelossa, muissa tilaajaluetteloissa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko Telia Communicationin tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen puhelinluettelossa ja numeropalvelussa osittain tai kokonaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tietojensa edelleen luovutus.

#### 8.3 Asiakastietojen ja Tunnisteiden käsittely ja luovutus

Telia Communicationilla on oikeus käsitellä ja luovuttaa Asiakastietoja ja Tunnisteita voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa. Telia

Communication noudattaa soveltuvia viranomaisten ohjeita ja suosituksia Asiakastietojen ja Tunnisteiden käsittelyssä ja luovuttamisessa.

Telia Communication voi lähettää asiakkaalle ja asiakkaan edustajille suoramarkkinointiviestejä sähköisessä muodossa, kuten sähköpostina tai tekstiviesteinä. Asiakkaalla ja asiakkaan edustajilla on oikeus kieltää Telia Communicationia käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia tietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin.

#### 8.4 Asiakaspalvelutilanteiden viestinnän tallentaminen

Telia Communicationilla on oikeus asiakaspalvelutilanteissa nauhoittaa puheluita ja tallentaa muuta viestintää, kuten sähköpostiviestejä, asiakassuhteen hoitamista ja hallintaa, palvelujen kehittämistä, tuottamista, toimittamista ja tarjoamista varten sekä laskutuksen ja luotonvalvonnan tarkoituksiin taikka muihin Telia Communicationin määrittelemiin lain mukaisiin tarkoituksiin.

### 9 Kustannusten ja vahinkojen korvaaminen

#### 9.1 Telia Communicationin tuottamuksesta aiheutuneet vahingot

Telia Communication on velvollinen maksamaan asiakkaalle vahingonkorvausta ainoastaan Telia Communicationin tuottamuksesta aiheutuneista, asiakkaan osoittamista välittömistä vahingoista. Telia Communicationin vastuu rajoittuu kuitenkin kunkin kuukauden aikana enintään kyseessä olevaan Telia Communicationin palvelun osaan kohdistuvaa kuukauden laskutusta vastaavaan määrään laskettuna vahinkotapahtumaa edeltäneiden kuuden (6) kuukauden kuukausilaskutusten keskiarvon mukaan. Jos sopimus on ollut ennen vahingon syntymistä voimassa alle kuusi kuukautta, vahingonkorvauksen enimmäismäärä lasketaan sopimuksen voimassaoloajan kuukausilaskutusten keskiarvon mukaan.

Jos Telia Communication on kuitenkin sopimuksen perusteella tai muutoin velvollinen suorittamaan asiakkaalle sopimussakkoa, viivästyssakkoa, hyvitystä tai muuta sellaista vakiokorvausta sopimusrikkomuksensa johdosta, Telia Communicationin vahingonkorvausvelvollisuus rajoittuu tällaisen vakiokorvauksen määrään.

#### Yritystiedot

Telia Communication Oy  
Vanajantie 7, 13110 Hämeenlinna  
Kotipaikka: Hämeenlinna  
Y-tunnus: 0962834-7

## 9.2 Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset

Telia Communication ei korvaa välillisiä vahinkoja taikka vahinkoja, joita Telia Communication ei ole voinut kohtuudella ennakoida. Telia Communication ei myöskään korvaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista johtuvia vahinkoja (kuten esimerkiksi vahinkoja, jotka johtuvat asiakkaan, palvelun käyttäjän, muun teleyrityksen tai palveluiden tuottajan toiminnasta tai näiden vastuulla olevista laitteista, teleyhteyksistä tai ohjelmistoista) eikä Telia Communicationista riippumattomasta syystä aiheutuvia vahinkoja (kuten esimerkiksi jännitehäiriöistä, ukkosesta, sähköverkosta, tulipalosta, vesivahingosta tai muusta onnettomuudesta johtuvia vahinkoja).

Telia Communicationilla ei ole vahingonkorvausvelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten oikeuksiensa käytöstä, kuten esimerkiksi kohdassa 5.2 mainituista palvelun tuottamisen tilapäisistä keskeytyksistä aiheutuvista ongelmista. Telia Communicationin vahingonkorvausvelvollisuus kokonaisuudessaan rajoittuu tässä luvussa 9 mainittujen vahinkojen korvaamiseen.

Tietoyhteiskuntakaaren mukaisia vakiokorvauksia ei sovelleta yritysasiakkaiden suhteessa.

## 9.3 Vahingonkorvauksen vaatiminen

Vahingonkorvausta on vaadittava kirjallisesti Telia Communicationilta kuukauden kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita tai siitä, kun toimitus on tapahtunut.

## 9.4 Viat asiakkaan hallitsemissa laitteissa

Jos asiakas liittyy palveluun kohdan 4.4 vastaisesti viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita, määrittymiä tai ohjelmistoja tai jos asiakkaan ilmoittama vika aiheutuu sen hallinnassa olevista laitteista, teleyhteyksistä, määrittymistä tai ohjelmistoista, asiakas on velvollinen korvaamaan Telia Communicationille mahdolliset vahingot sekä vikojen etsimisestä aiheutuneet kustannukset.

## 10 Maksut ja laskutus

### 10.1 Palvelusta maksettavat maksut

Asiakas maksaa Telia Communicationille palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut Telia Communicationin määrittelemien laskutuskausien mukaisesti. Telia Communication voi laskuttaa asiakkaalta myös Telia Communicationin palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja

palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseessä olevan teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu.

### 10.2 Maksujen erääntyminen

Maksut on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä. Jos asiakas ylittää sovitun luottorajan tai maksuja kertyy laskutuskaudella poikkeuksellisen paljon, Telia Communication voi lähettää asiakkaalle laskun normaalista laskutusaikataulusta poikkeavasti.

Telia Communicationilla on oikeus periä viivästyneistä maksuista perimiskulujen ja käsittelymaksujen lisäksi korkolain mukaista vuotuista viivästyskorkoa laskun eräpäivästä lukien.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksuehdotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusopimuksen nojalla laskutettavat vielä eräännyttämättä saatavat heti maksettaviksi. Telia Communication varaa oikeuden laskuttaa suoriteperusteiset maksut kalenterikuukausittain, vaikka korjaustyö olisi kesken kuukauden päättyessä.

### 10.3 Ennakkomaksu tai vakuus

Telia Communicationilla on oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot sopimusta tehtäessä tai milloin tahansa myöhemmin sopimussuhteen aikana. Luottotietojen tarkistamiseen voidaan käyttää alihankkijoita. Telia Communicationilla on oikeus vaatia asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, jos Telia Communication katsoo asiakkaan luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi saataviensa turvaamisen sitä edellyttävän. Telia Communication ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Telia Communicationilla on oikeus periä vakuudesta tai ennakkomaksusta erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen.

### 10.4 Vastuu palvelun käytöstä

Asiakas vastaa palvelusta perittävien maksujen suorittamisesta Telia Communicationille siinäkin tapauksessa, että joku muu kuin asiakas on käyttänyt palvelua, ellei asiakas osoita, että palvelua on käytetty oikeudettomasti ja että oikeudeton käyttö on ollut mahdollista Telia Communicationin tuottamuksesta.

Jos asiakkaan matkaviestinliittymä joutuu oikeudettomasti kolmannen haltuun, asiakkaan on ilmoitettava tästä välittömästi Telia Communicationin asiakaspalveluun. Telia Communicationilla on oikeus sulkea matkaviestinliittymä välittömästi edellä mainitun ilmoituksen saatuaan.

#### Yritystiedot

Telia Communication Oy  
Vanajantie 7, 13110 Hämeenlinna  
Kotipaikka: Hämeenlinna  
Y-tunnus: 0962834-7

## 10.5 Laskumuistutukset

Mahdolliset muistutukset laskua vastaan on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää. Asiakkaan on muistutuksesta huolimatta maksettava laskun riidaton osa eräpäivään mennessä. Jos muistutus on tarkastuksessa todettu aiheettomaksi, asiakkaan tulee suorittaa lasku viivästyskorkoineen kahden viikon kuluessa siitä, kun hänelle on ilmoitettu tarkastuksen tuloksesta.

## 10.6 Perusmaksu

Telia Communicationilla on oikeus periä hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, aikaan perustuvaa perusmaksua itsenäisesti kunkin liittymän tai palvelun osan toimituksesta lukien. Perusmaksut peritään laskutuskausittain etukäteen. Perusmaksu on suoritettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna. Jos palvelua koskeva sopimus päättyy kesken laskutuskauden, perusmaksu peritään koko laskutuskaudelta, eikä perusmaksua palauteta.

## 10.7 Laskun erittely

Telia Communication toimittaa asiakkaan pyynnöstä tietoja laskutuksen muodostumisesta siinä määrin kuin se on teknisesti ja lainsäädännön mukaan mahdollista. Telia Communicationilla on oikeus periä erittelystä Telia Communicationin tai palveluntarjoajan hinnaston mukainen maksu.

## 10.8 Hinnaston muutokset

Telia Communicationilla on oikeus muuttaa hinnastoa ja palvelun käytöstä laskutettavia maksuja. Maksujen korotuksesta ilmoitetaan asiakkaalle vähintään neljätoista (14) vuorokautta ennen muutoksen voimaantuloa asiakaslehdessä, -tiedotteessa tai muuten kirjallisesti asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen ja/tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättyään hinnan korotuksen kohteena olevien palveluiden osalta välittömästi korotettujen hintojen tullessa voimaan.

Määräaikaisten sopimusten osalta Telia Communicationilla on oikeus muuttaa palvelujen hintoja, jos Telia Communicationin toimittamaan palveluun sisältyy Telia Communicationin alihankkijana toimivan kolmannen osapuolen tai muun yhteistyökumppanin tuottamia palveluita, kuten ohjelmistolisenssejä, ja kyseessä oleva kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan. Maksujen korotuksista ilmoitetaan asiakkaalle edellisessä kappaleessa todetun mukaisesti, mutta tällä perusteella tehty hinnankorotus ei oikeuta asiakasta irtisanoamaan sopimusta.

## 10.9 Verot ja viranomaismaksut

Jollei muuta ole selvästi osoitettu, kaikki hinnat ovat ilman veroja ja maksuja, joita sovellettavan lain mukaan on suoritettava. Kaikki välilliset verot ja maksut, joita julkinen viranomainen perii, ovat asiakkaan maksettavia. Maksumuutoksista tiedotetaan kirjallisesti esimerkiksi laskussa ja ne tulevat voimaan välittömästi.

## 10.10 Rahoitus

Osapuolet voivat erikseen sopia toimitettaviin palveluihin ja/tai laitteisiin liittyvästä rahoituksesta ja rahoitusjärjestelyistä. Mikäli sopimuksen syntymisen jälkeen Telia Communication ei saa järjestettyä rahoitusta asiakkaalle rahoitusyhtiön kanssa tai muutoin, on asiakas velvollinen itse järjestämään tarvitsemansa rahoituksen.

## 11 Palvelun sulkeminen

### 11.1 Asiakkaan oikeus pyytää palvelun sulkemista

Telia Communication sulkee palvelun asiakkaan pyynnöstä määräajaksi tai toistaiseksi. Palvelun sulkemisesta ja uudelleen avaamisesta peritään Telia Communicationin tai palveluntarjoajan hinnaston mukainen maksu.

### 11.2 Telia Communicationin oikeus rajoittaa, keskeyttää tai sulkea palveluita

Telia Communicationilla on oikeus rajoittaa, keskeyttää tai sulkea asiakkaan palveluita, jos

- asiakas ei maksukehotuksesta huolimatta ole suorittanut Telia Communicationin, muun teleyrityksen tai palveluntuottajan eräntynnyttä saatavaa kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
- asiakas ylittää Telia Communicationin myöntämän luottorajan,
- asiakas ei toimita kohdan 10.3 mukaista ennakkomaksua tai vakuutta viikon kuluessa Telia Communicationin vaatimuksesta,
- asiakas on haettu selvitystilaan, saneerausmenettelyyn tai konkurssiin, asiakas on hakenut julkista haastetta velkojilleen tai hänet on muuten todettu maksukyvyttömäksi,
- asiakas on aiheuttanut häiriötä viestintäverkolle, liikenteelle tai muille käyttäjille tai muistutuksesta huolimatta käyttää epäkuntoisia laitteita tai ohjelmistoja,

- asiakas on toimittanut tai asiakkaan palvelun kautta on toimitettu toisille palvelun käyttäjille taikka Telia Communicationin tai kolmannen palvelimille kohdassa 4.5 tarkoitettua ei-toivottua aineistoa (ml. roskapostilähetykset) tai asiakas on käyttänyt palvelua markkinoinnissa noudatettujen tapaohjeiden tai lainsäädännön vastaisesti,
- asiakas ei muistutuksesta huolimatta täytä sopimusvelvoitteitaan tai rikkoo olennaisesti sopimuksen mukaisia velvoitteitaan,
- asiakas on kaupparekisterimerkinnän tai muun sellaisen rekisterimerkinnän mukaan lakannut olemasta,
- asiakasta ei tavoiteta jonkin tähän sopimukseen liittyvän asian selvittämiseksi,
- on perusteltuja syitä olettaa, että palvelua käytetään kolmannen oikeutta loukaten tai lain tai hyvän tavan vastaisesti,
- viestintäverkkoa rakennetaan tai korjataan, tai verkon toimivuuden ylläpito edellyttää palvelun keskeyttämistä, josta Telia Communication ilmoittaa etukäteen, jos se on kohtuudella mahdollista, tai
- voimassaoleva lainsäädäntö, viranomaisohjeet tai suositukset sitä edellyttävät.

Jos asiakas tekee laskusta Telia Communicationille kirjallisen muistutuksen ja maksaa laskun riidattoman osan, Telia Communication ei sulje palvelua riidanalaisen osuuden maksamattomuuden vuoksi muistutuksen tutkimisen aikana.

Palvelun keskeytyminen asiakkaasta johtuvasta syystä ei keskeytä asiakkaan maksuvelvollisuutta sopimuksen mukaisesti.

Telia Communicationilla on lisäksi oikeus sulkea palvelu välittömästi, jos palvelu on avattu virheellisin tiedoin tai jos palvelun on avannut Telia Communicationin valtuuttama kolmas osapuoli ja Telia Communicationilla on kohdan 10.3 perusteella oikeus vaatia asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, eikä tällaista ennakkomaksua tai vakuutta ole toimitettu Telia Communicationille.

### 11.3 Käytön estot

Telia Communication estää asiakkaan tai palvelun käyttäjän pyynnöstä korvauksetta palvelun käytön muuhun kuin viestintäpalveluun, jos se on teknisesti helposti toteutettavissa. Jos käytön esto asiakkaan tai palvelun

käyttäjän pyynnöstä poistetaan, Telia Communication on oikeutettu perimään toimenpiteistä Telia Communicationin tai palveluntarjoajan hinnaston mukaisen maksun.

## 12 Sopimuksen voimassaolo ja päättymisen

### 12.1 Sopimuksen voimassaolo

Palvelukohtaisista voimassaolo- ja irtisanomisehdoista sovitaan sopimuksessa. Ellei toisin kirjallisesti sovita, määräaikainen sopimus jatkuu sovitun määräajan jälkeen toistaiseksi voimassaolevana, ellei sitä kirjallisesti irtisanota viimeistään kolme (3) kuukautta ennen määräajan päättymistä. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus on irtisanottava kirjallisesti ja se päättyy kolmen (3) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

### 12.2 Asiakkaan oikeus sopimuksen irtisanomiseen

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa välittömästi sopimus, jos palvelu poikkeaa olennaisesti sovitusta, eikä Telia Communication asiakkaan kirjallisesti asettaman kohtuullisen ajan, kuitenkin vähintään kolmenkymmenen (30) päivän, kuluessa asiakkaan kirjallisesta ilmoituksesta korjaa puutetta tai uusi toimitusta. Asiakkaalla on myös oikeus irtisanoa sopimus välittömästi, jos palvelun toimitus viivästyy kohtuuttomasti Telia Communicationin tuottamuksesta johtuvasta syystä eikä tapahdu asiakkaan kirjallisesti asettaman kohtuullisen, kuitenkin vähintään kolmenkymmenen (30) päivän, lisäajan kuluessa. Asiakkaan irtisanomisoikeus koskee ainoastaan palvelun virheellistä tai viivästynyttä osaa. Asiakkaan irtisanomisoikeus edellyttää aina sitä, että kyseisellä palvelun virheellä tai viivästyksellä on asiakkaalle olennainen merkitys ja että Telia Communicationin olisi pitänyt se käsittää.

### 12.3 Telia Communicationin oikeus sopimuksen irtisanomiseen tai purkuun

Telia Communication voi irtisanoa tai vaihtoehtoisesti purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain, jos

- palvelu on ollut suljettuna asiakkaan pyynnöstä yli vuoden,
- palvelu on ollut suljettuna kohdassa 11.2 mainitusta syystä yhden kuukauden,
- asiakas on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan, eikä korjaa rikkomustaan neljässätoista (14) vuorokaudessa Telia Communicationin kirjallisesta vaatimuksesta, tai

- asiakkaan viivästys on kestänyt yli kaksi (2) kuukautta.

#### 12.4 Purku- ja irtisanomisilmoitukset

Purku- ja irtisanomisilmoitukset on tehtävä kirjallisesti ja toimitettava toiselle osapuolelle.

Kirjallisessa irtisanomisilmoituksessa on yksilöitävä, mitkä palvelut ja/tai palvelun osat irtisanoaan. Palvelun tunnisteena voidaan käyttää esimerkiksi puhelinnumeroa, sähköpostiosoitetta, asennusosoitetta, sopimusnumeroa tai muuta irtisanomisen kohteen selkeästi rajaavaa tietoa tai näiden yhdistelmää. Telia Communication ei vastaa asiakkaan tahattomasti irtisanomista palveluista aiheutuneista vahingoista asiakkaalle tai muulle osapuolelle. Telia Communicationilla on oikeus laskuttaa asiakkaalta tahattomasti irtisanottujen palvelujen palauttamisen aiheuttaman asiantuntijatyön kustannukset kulloinkin voimassa olevan hinnansonsa ja/tai toimenpiteestä Telia Communicationille aiheutuneiden muiden kustannusten mukaisesti. Telia Communicationilla on lisäksi oikeus periä puutteellisesta irtisanomisilmoituksesta johtuvien irtisanomatta jääneiden palvelujen perus- ja käyttömaksut myös siltä ajalta, kunnes sopimusehtojen mukainen näitä palveluja koskeva irtisanominen tulee voimaan.

#### 12.5 Palvelun tuottamisen lopettaminen

Telia Communicationilla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen perustellusta syystä. Telia Communicationilla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

### 13 Kiinteän verkon liittymät

Kiinteän verkon liittymiin sovelletaan lisäksi seuraavaa:

**13.1** Kiinteän verkon liittymän omistaa Telia Communication.

**13.2** Kiinteän verkon liittymissä Telia Communication vastaa verkosta ja liittymästä. Liittymä toteutetaan asiakkaan kiinteistössä olevaan talojakamoon tai laitettiin asti, Telia Communication ei vastaa kiinteistön sisäjohtoverkosta. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta, telepäätelaitteista ja asiakkaan sisäverkkoon, puhelinjärjestelmiin tai muihin asiakaslaitteisiin tai niiden ohjelmistoihin tehtävistä muutostöistä ja kustannuksista. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Telia Communicationin suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa liittymää. Kiinteän dataliittymän osalta päätelaite on Telia Communicationin omaisuutta ja se sisältyy Telia Communicationin toimittamaan palveluun. Sopimuksen

päätettyä asiakas on velvollinen omalla kustannuksellaan palauttamaan päätelaitteen Telia Communicationin ilmoittamaan toimitusosoitteeseen.

**13.3** Asiakas vastaa siitä, että liittymän käytettävissä on kiinteistön sisäverkko-osuus, jonka tulee olla kulloinkin voimassa olevien teknisten määräysten mukainen ja asianmukaisesti dokumentoitu.

**13.4** Asiakas vastaa liittymän ja siihen kytkettävän päätelaitteen tarvitsemasta sähkösaannista.

**13.5** Asiakas hankkii tarvittaessa kustannuksellaan liittymän rakentamiseen tarvittavat luvat Telia Communicationille.

**13.6** Kiinteän liittymän toimitus edellyttää lisäksi, että liittymän rakentamiseen tai kytkemiseen kolmansilta osapuolilta mahdollisesti tarvittavat luvat tai suostumukset yms. saadaan tavanomaisessa hakuprosessissa tai -menettelyssä ja että asiakas vastaa aiheutuvista lisäkustannuksista. Asiakas vastaa myös liittymän toimituksen aiheuttamista lisäkustannuksista, joita saattaa syntyä esimerkiksi siksi, että alkuperäisen tarjouksen mukaista yhteyttä ei ole toimitushetkellä saatavilla, tai sen toteuttaminen edellyttää yllättäviä, ennakoimattomia, Telia Communicationista riippumattomia kustannuksia. Sopimusta solmittaessa Telia Communication antaa tarvittaessa lisätiedot toimituksen edellytyksenä olevista asiakkaan vastuulla olevista seikoista. Jos liittymän tai johdon tai muiden laitteiden sijoittamisesta tai kiinnittämisestä aiheutuu kiinteistön omistajalle tai haltijalle sellaista haittaa tai vahinkoa, mikä lain mukaan tulee korvata, Telia Communication voi periä asiakkaalta maksamansa korvauksen.

### 14 Matkaviestinpalvelut

Matkaviestinpalveluihin sovelletaan lisäksi seuraavaa:

**14.1** Telia Communicationilla on oikeus päättää matkaviestinverkkojensa alueellisesta laajuudesta. Telia Communication ei takaa palvelun toimivuutta kaikkialla palvelun peittoalueella. Telia Communication ei vastaa mahdollisista palvelun käytön rajoituksista ulkomailla. Telia Communication ei vastaa siitä, että asiakkaan matkapuhelimen kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Telia Communicationin tarjoamassa verkossa.

Telia Communicationilla on oikeus päättää kuuluvuusalueesta. Kuuluvuusalueella katkoksia ja häiriöitä voi ilmetä toistuvasti. Telia Communication käyttää matkaviestinpalvelujensa tuottamiseen valitsemansa verkkooperaattorin verkkoa tai verkkoja. Telia Communicationilla on oikeus vaihtaa verkkooperaattoria

#### Yritystiedot

Telia Communication Oy  
Vanajantie 7, 13110 Hämeenlinna  
Kotipaikka: Hämeenlinna  
Y-tunnus: 0962834-7



matkaviestinpalvelujensa tuottamiseen. Vaihdoma ilmoitetaan asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

**14.2** Telia Communication omistaa matkaviestinliittymän käytön edellyttämän SIM-kortin. Asiakas vastaa SIM-kortin korjaamisesta, uusimisesta ja vaihdosta aiheutuvista kustannuksista.

**14.3** Asiakkaan käyttäessä matkaviestinliittymäänsä ulkomailla hänen on noudatettava käyttömaan lainsäädäntöä sekä palvelun ylläpitäjän antamia ohjeita ja määräyksiä.

**14.4** Asiakkaan käyttäessä matkaviestinliittymäänsä ulkomailla asiakkaan henkilötietojen käsittelyn ja tietosuojan osalta noudatetaan matkaviestimen käyttömaan lainsäädäntöä sekä verkon ylläpitäjän käytäntöä.

## 15 Henkilötietojen käsittely

**15.1** Osapuolet sitoutuvat käsittelemään palveluihin liittyviä henkilötietoja (ml. viestinnän välitystiedot) kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön mukaisesti. Telia Communication toimii tietuissä palveluissa rekisterinpitäjänä ja Telia Communicationia sitoo myös teleyritystä koskeva erityislainsäädäntö (esim. tietoyhteiskunta-kaari 917/2014). Asiakas tiedostaa, että tämä erityislainsäädäntö asettaa myös velvoitteita suoraan asiakkaalle esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas toimii tietoyhteiskuntakaaren mukaisena yhteisötalajana.

**15.2.** Kun asiakas tilaa palveluja, joissa Telia Communication on rekisterinpitäjänä (kuten viestintäpalvelut) ja palveluja, joiden tarjoaminen edellyttää asiakkaan yhteyshenkilöiden ja palvelun loppukäyttäjien yhteystietojen luovuttamista Telia Communicationille, asiakas luovuttaa omasta henkilörekisteristään henkilötietoja Telia Communicationille, ja Telia Communicationista tulee tällaisten henkilötietojen osalta rekisterinpitäjä.

Rekisterinpitäjänä Telia Communicationilla on itsenäinen oikeus käsitellä henkilötietoja harkintansa mukaisesti ja Telia Communicationin liiketoiminnan hyväksi. Asiakas vastaa henkilötietojen luovutusta edeltävän käsittelyn lainmukaisuudesta sekä siitä, että sillä on oikeus luovuttaa kyseiset tiedot Telia Communicationille sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Asiakas on vastuussa erityisesti työntekijöidensä ja muiden rekisteröityjen lainsäädännön mukaisesta tiedottamisesta. Telia Communication noudattaa rekisterinpitäjänä henkilötietojen käsittelyssä kulloinkin voimassaolevaa tietosuojalainsäädäntöä. Telia Communication käsittelee tietoja kulloinkin voimassaolevien tietosuojaperiaatteiden mukaisesti.

**15.3** Mikäli palveluiden yhteydessä käsiteltävien henkilötietojen tai viestien käsittely edellyttää käyttäjien suostumusta tai informointia, vastaa asiakas suostumusten hankkimisesta ja käyttäjien informoinnista. Edelleen asiakas vastaa siitä, että se käyttää palveluiden toiminnallisuuksia ainoastaan soveltuvan lainsäädännön mukaisesti.

Mikäli Telia Communication käsittelee palvelun yhteydessä henkilötietoja tai viestejä, joiden osalta asiakas toimii rekisterinpitäjänä ja Telia Communication asiakkaan lukuun toimivana tietojenkäsittelijänä, sovelletaan lisäksi seuraavaa:

**15.4** Telia Communicationin käsitellessä palveluiden yhteydessä asiakkaan henkilötietoja on asiakas velvollinen vahvistamaan käsiteltävien henkilötietojen tyypit ja rekisteröityjen ryhmät. Asiakkaan on tullut myös ennen sopimuksen tekemistä antaa Telia Communicationille kattavat tiedot ja ohjeet tietojen käsittelyä varten. Lisäksi asiakas vastaa siitä, että sillä on oikeus luovuttaa henkilötiedot Telia Communicationille sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen. Asiakas toimii käsiteltävien henkilötietojen suhteen voimassa olevassa tietosuojalainsäädännössä tarkoitettuna rekisterinpitäjänä ja valtuuttaa Telia Communicationin käsittelemään henkilötietoja asiakkaan lukuun.

**15.5** Telia Communicationin tulee huomioida henkilötietojen käsittelyssä asiakkaan ohjeet soveltuvin osin, mikäli kyse ei ole Telia Communicationin vakioidusta palvelusta. Osapuolet sopivat tarvittaessa henkilötietojen käsittelyn erityisehdoista ja yksityiskohdista erikseen. Telia Communication on myös velvollinen avustamaan asiakasta täyttämään tarvittaessa soveltuvan lainsäädännön mukaiset velvollisuudet. Telia Communicationilla on oikeus veloittaa asiakkaalta kaikki kustannukset ja muut kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan Telia Communicationille antamista henkilötietojen käsittelyä koskevista ohjeista tai pyynnöistä.

**15.6** Telia Communication ei siirrä henkilötietoja Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei asiakkaan kanssa ole näin erikseen sovittu.

**15.7** Telia Communication huolehtii siitä, että henkilöt, joilla on oikeus käsitellä henkilötietoja, ovat sitoutuneet noudattamaan salassapitovelvollisuutta. Mikäli Telia Communication käyttää alihankkijoita henkilötietojen käsittelyssä, Telia Communication ottaa soveltuvan lainsäädännön mukaiset velvoitteet huomioon.

**15.8** Henkilötietojen käsittelyyn liittyvien palveluiden tarjoamisen päätyttyä Telia Communication poistaa tai palauttaa kaikki henkilötiedot, ellei pakottavasta

lainsäädännöstä johtuen Telia Communication ole velvollinen säilyttämään henkilötietoja.

**15.9** Asiakas vastaa tietojen, tiedostojen ja muiden dokumenttien varmuuskopioinnista, ellei osapuolten välillä ole erikseen sovittu toisin. Asiakas vastaa siitä, että se säilyttää rekisterinpitäjänä asiakirjat kaikista sen lukuun tapahtuvista tietojenkäsittelytoimista.

Tietyt palvelut mahdollistavat sen, että asiakas voi kerätä ja tallentaa henkilötietoja (esimerkiksi nauhoittaa kokouksia tai puheluja). Asiakas vastaa kaikilta osin tällaisten palvelujen avulla toteuttamastaan henkilötietojen keräämisestä, tallentamisesta ja muusta käsittelystä sekä toimiensa lainmukaisuudesta.

**15.10** Asiakkaalla on oikeus auditoida Telia Communicationin henkilötietojen käsittelyä koskeva tekninen dokumentaatio palveluiden yhteydessä. Telia Communicationilla on oikeus veloittaa asiakkaalta kaikki kulut ja muut kustannukset, jotka aiheutuvat näistä auditoinneista.

**15.11** Asiakas on ennen palveluiden aloittamista varmistanut, että Telia Communicationin toteuttamat tekniset ja organisatoriset toimenpiteet ovat riittäviä suhteessa niihin tietoihin, joita Telia Communication käsittelee asiakkaan puolesta.

**15.12** Telia Communication sitoutuu ilmoittamaan asiakkaalle mahdollisista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilman aiheetonta viivytystä.

## 16 Muut ehdot

### 16.1 Salassapitovelvollisuus

Osapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisena toiselta osapuolelta saamansa luottamukselliset aineistot ja tiedot. Telia Communication pidättää kaikki oikeudet asiakkaalle luovutettuihin aineistoihin ja tietoihin, eikä asiakkaalla ole oikeutta ilman erillistä kirjallista sopimusta niiden hyödyntämiseen muutoin kuin välittömästi sopimuksen mukaisen toiminnan yhteydessä. Sopimuksen päättyessä osapuolen on palautettava toiselta osapuolelta saamansa tiedot ja aineisto sekä poistettava taltiolla oleva aineisto. Kumpikin osapuoli vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat työntekijät sekä osapuolen mahdollisesti käyttämät alihankkijat sitoutuvat edellä mainittuihin salassapitosäännöksiin.

Tämä salassapitoehto on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

### 16.2 Ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Telia Communicationille, jos sitä uhkaa konkurssi, saneerausmenetely tai muu sen maksukykyyn olennaisesti vaikuttava toimenpide.

### 16.3 Riitojen ratkaisu ja sovellettava laki

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan Telia Communicationin kotipaikan käräjäoikeudessa.

### 16.4 Tulkintajärjestys

Jos allekirjoitetun sopimusasiakirjan ja sen liitteiden välillä havaitaan ristiriita, sovelletaan ensisijaisesti sopimusasiakirjaa ja toissijaisesti liitteitä niiden numerojärjestyksessä.

### 16.5 Ilmoitukset

Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät ilmoitukset kirjallisesti Telia Communicationin sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen, sähköpostiosoitteeseen tai muuten sähköisesti.

Telia Communicationin tulee lähettää tätä sopimusta koskevat kirjalliset ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen, asiakkaan Telia Communicationille ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai muuten sähköisesti. Telia Communicationin postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä ja sähköpostitse lähetettyjen ilmoitusten niiden lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

### 16.6 Vapauttamisperusteet

Sopijapuoli vapautuu velvoitteistaan ja velvollisuudestaan maksaa vahingonkorvausta, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu vapauttamisperusteista. Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopimuspuolen ei ole syytä ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja joka on sopimuspuolista riippumaton, tai jonka vaikutusta ei voida kohtuudella välttää tai voittaa. Tällainen tapahtuma voi olla esimerkiksi sota, kapina, valuuttarajoitukset, lainsäädännökset ja viranomaismääräykset, vientilisenssin epäminen, pakko-otto tai takavarikko, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleisen liikenteen, tietoliikenteen tai energiajakelun keskeytys, kuljetusvälineiden niukkuus, yleinen tavarantoimituksen niukkuus, käyttövoiman rajoitukset, työselkkaus, tulipalo, kolmannelta

#### Yritystiedot

Telia Communication Oy  
Vanajantie 7, 13110 Hämeenlinna  
Kotipaikka: Hämeenlinna  
Y-tunnus: 0962834-7

osapuolelta hankittujen tai kolmannen osapuolen hallussa olevien teleyhteysien tai laitteiden viallisuus tai viivästyminen, kolmannen osapuolen aiheuttama kaapelivaurio taikka muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy sekä edellä tässä kohdassa mainituista seikoista johtuvat alihankkijan toimituksissa olevat virheet taikka viivästykset.

Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy jostakin edellisessä kappaleessa mainitusta syystä, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin pitkään kuin on pidettävä kohtuullisena kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioon ottaen.

## **17 Sopimusehtojen voimassaolo**

### **17.1 Sopimusehtojen voimaantulo, toimittaminen ja muutokset**

Nämä sopimusehdot tulevat voimaan 1.9.2018 ja ovat voimassa toistaiseksi. Sopimuksiin, jotka on laadittu ennen 1.9.2018, sovelletaan aikaisemmin sovittuja sopimusehtoja, ellei toisin ole nimenomaisesti sovittu.

Telia Communication toimittaa asiakkaan pyynnöstä sopimusehdot maksutta asiakkaalle.

Telia Communication voi muuttaa näitä sopimusehtoja. Asiakkaalle tiedotetaan uusista sopimusehdoista vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa asiakastiedottein tai muutoin kirjallisesti, kuten Telia Communicationin kotisivujen välityksellä. Mikäli ehtoja on olennaisilta osin muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa muutoksesta kirjallisesti vaatia, että asiakassuhteessa noudatetaan ennen muutosta voimassa olleita ehtoja. Hinnaston ja hintojen muutokseen sovelletaan näiden yleisten ehtojen 10.8 kohtaa.