ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR DNA ABP:S TJÄNSTER FÖR KONSUMENTER

Centralförbundet för telekommunikation och informationsteknik, FiCom rf har förhandlat fram dessa avtalsvillkor tillsammans med konsumentombudsmannen och Transport- och kommunikationsverket

De finska villkoren är de egentliga villkoren. Om det förekommer skillnader mellan villkoren är det de finskspråkiga som gäller.

Till tjänstens användare

Läs noggrant igenom villkoren och bruksanvisningarna innan du ingår avtal. Villkoren och anvisningarna finns att få av teleföretaget, dess kundtjänst och på dess webbplats. Mer information om tjänsten får du av teleföretaget.

De för kunden och tjänstens användare mest centrala punkterna i avtalsvillkoren beskrivs i kortfattad form på detta pärmblad. På avtalsförhållandet tillämpas alltid de egentliga avtalsvillkoren och detta pärmblad är inte rättsligt bindande.

Avtalets ikraftträdande och giltighetstid

Kontrollera i avtalet (till exempel i avtalssammanfattningen eller beställningsbekräftelsen) när avtalet träder i kraft och om det gäller tillsvidare eller en viss tid.

Kundens ansvar för användning och avgifter

Som kund ansvarar du för användningen av och avgifterna för din anslutning och tjänst även om du överlåtit den till en annan om inte annat föreskrivs i en tvingande lag, såsom i lagen om förmyndarverksamhet gällande till exempel minderåriga användares ansvar. Anslutningen eller tjänsten kan också användas för att beställa andra avgiftsbelagda tjänster, så var extra noggrann vid användningen och förvaringen av dem. Skydda smartkortet och utrustningen för din anslutning eller tjänst med en personlig identifierare (t.ex. PIN-kod, skyddskod, användarnamn, lösenord) om det är tekniskt möjligt. Byt smartkortets och terminalutrustningens standardidentifierare även om du inte använder anslutningen, tjänsten eller utrustningen. Byt också genast identifierare om en utomstående person får reda på den. Om smartkortet eller utrustningen har försvunnit eller stulits ska du omedelbart kontakta teleföretaget för att undgå ansvar för eventuellt missbruk.

På en terminalutrustning såsom mobiltelefon eller surfplatta går det att ladda ner program och applikationer som exempelvis e-postprogram, spel eller kart-, musik- eller nyhetstjänster. De kan också vara färdigt installerade i utrustningen. Programmen och applikationerna kan utföra datatrafikkrävande automatiska uppdateringar eller andra funktioner i bakgrunden utan att du aktivt använder tjänsten just då. Som kund svarar du för de kostnader som uppstår av dessa, inte teleföretaget. Du kan hindra att det uppstår extra kostnader genom att blockera uppdateringar och bakgrundsfunktioner.

Användning i EU- och EES-länderna, i andra länder, och i gränsområden mellan Finland och Ryssland

Då du tillfälligt reser i EU- eller EES-länderna debiteras för telefonsamtal (till mobiltelefoner och fasta telefoner), sms och datatjänster samma pris som du skulle betala i ditt hemland, eller en liten extra avgift som har ett reglerat maximibelopp. Samma gäller även mottagning av samtal och sms. Det reglerade maximibeloppet har antecknats i de tjänstespecifika avtalsvillkoren.

Använd kommunikationstjänster med urskillning då du reser utanför EU- och EES-länderna, eftersom samtal och datatrafikavgifter för nerladdningar och multimediemeddelanden ofta är dyrare än i Finland. För att undvika otrevliga överraskningar ska du ta reda på priserna innan du använder tjänsten i utlandet. När du rör dig i gränsområden mellan Finland och Ryssland gör du bäst i att manuellt välja ditt eget teleföretags kommunikationsnät för att ha kontroll på trafikavgifternas storlek.

Datatrafikkostnader som uppstår av automatiska uppdateringar och bakgrundsfunktioner avseende program eller applikationer för terminalutrustning kan bli höga i utlandet, förutom det som ovan sagts om EU- och EES-länderna. Kunden svarar för kostnader som uppstår av dessa. Du kan hindra att onödiga kostnader uppstår genom att stänga av roamingfunktionen.

Informationssäkerhet

Det är du själv som ansvarar för att användningen av tjänsten, utrustningen och programmen är tillräckligt säkra. Skydda därför din utrustning och dina program med en säkerhetstjänst och se till att den hålls uppdaterad. Genom att vara omsorgsfull kan du påverka ansvars- och skadeståndsfrågor. Du får anvisningar och instruktioner av teleföretaget.

Fördröjningar och avbrott

Kommunikationstjänster är komplexa helheter. Därför kan det förekomma fördröjningar eller tillfälliga avbrott i tjänstens funktion eller tillgänglighet även om det inte är något egentligt fel på den. Fördröjningar och avbrott har många olika orsaker, men vanligen beror de på överbelastning av näten, nätens skick, nätunderhåll och på terminalutrustningen eller dess inställningar. Om det förekommer fördröjningar eller avbrott i kommunikationstjänsten, se punkt 5.4 om hur du ska göra för att tillvarata dina rättigheter.

Ändringar

Tjänsten och dess funktioner eller tillämpliga villkor kan ändras, eftersom teleföretaget har rätt att i begränsad utsträckning göra ändringar i dem på de grunder som nämns i avtalsvillkoren. Om en ändring är till nackdel för dig har du i allmänhet rätt att säga upp avtalet eller tjänsten att upphöra två veckor efter uppsägningen..

Kundtjänst

Du kan kontakta teleföretagets kundtjänst via olika kanaler, exempelvis telefon, internet eller en elektronisk kundtjänstkanal. Kontaktinformationen hittar du bland annat på avtalet eller fakturan.

Återlämnande eller förstörande av material underkastat nyttjanderätt

Teleföretaget kan utöver avtalsdokument även överlåta annat material till dig. När nyttjanderätten upphör kan teleföretaget be dig återlämna eller förstöra detta material.

DNA Abp förbehåller sig rätten till ändringar.

DNA är ett av DNA Abp registrerat varumärke.

INNEHÅLL

1 DEFINITIONER OCH TILLÄMPNINGSOMRÅDE ... 3

2 INGÅENDE AV AVTAL ... 3
- 2.1 Avtal ... 3
- 2.2 Förskottsbetalning och säkerhet ... 3
- 2.3 Limit ... 3

3 LEVERANS AV TJÄNST ... 3
- 3.1 Leveranstid ... 3
- 3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leverans ... 3
- 3.3 Kundens utrustning och program ... 3
- 3.4 Identifieringsuppgifter och ändring av dessa ... 3

4 ANVÄNDNING AV TJÄNST ... 4
- 4.1 Tjänstens kvalitet och egenskaper ... 4
- 4.2 Kundens ansvar för användning och skydd av tjänsten ... 4
- 4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänst ... 4
- 4.4 Centrala faktorer som påverkar funktionen hos en tjänst ... 4
- 4.5 Informationssäkerhet i kommunikationsnät ... 5
- 4.6 Användning av tjänsten i EU- och EES-länderna och gränsområden mellan Finland och Ryssland ... 5
- 4.7 Immateriella rättigheter ... 5
- 4.8 Felanmälningar ... 5

5 FÖRDRÖJNING AV ELLER FEL I TJÄNSTEN OCH PÅFÖLJDER ... 5
- 5.1 Fördröjd kommunikationstjänst och kundens rätt till standardgottgörelse och skadestånd ... 5
- 5.2 Fel i kommunikationstjänst, korrigering av fel, prisavdrag och standardgottgörelse ... 5
- 5.3 Skadestånd och åtgärder för att begränsa skada ... 6
- 5.4 Anmälan om fördröjning eller fel ... 6
- 5.5 Force majeure ... 6
- 5.6 Byggnads- och underhållsarbeten i nät ... 6

6 STÄNGNING ELLER BEGRÄNSNING AV ANVÄNDNING AV TJÄNSTER ... 6

7 AVGIFTER ... 7
- 7.1 Prislista och avgifter ... 7
- 7.2 Avgifter för ändringar och avbrott och återöppning av tjänst ... 7
- 7.3 Fakturering ... 7

8 BEHANDLING AV KUNDUPPGIFTER ... 7
- 8.1 Behandling av person-, förmedlings- och lokaliseringsuppgifter ... 7
- 8.2 Kontaktinformationstjänster ... 7
- 8.3 Förmedling av telefonnummer ... 7

9 ÖVERLÅTELSE AV AVTAL OCH FORDRINGAR ... 7

10 ÄNDRINGAR OCH UPPHÖRANDE AV TJÄNST ... 8
- 10.1 Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter ... 8
- 10.2 Upphörande av tjänst eller en tjänsteegenskap ... 8

11 UPPHÖRANDE AV AVTAL ... 8
- 11.1 Uppsägning ... 8
- 11.2 Hävning ... 8
- 11.3 Återlämnande när avtalet upphör ... 8

12 MEDDELANDEN SOM HÄNFÖR SIG TILL KUNDFÖRHÅLLANDET SAMT KUNDENS UPPSÄGNINGSRÄTT I ÄNDRINGSSITUATIONER ... 8

13 ÖVRIGA VILLKOR ... 9

14 MENINGSSKILJAKTIGHETER ... 9

15 VILLKORENS GILTIGHET ... 9

DNA är ett av DNA Abp registrerat varumärke.

1 Definitioner och tillämpningsområde

I detta avtal avses med:

Avtal ett avtal som har ingåtts mellan kunden och teleföretaget om en tjänst.

Kund en person som med teleföretaget ingår eller har ingått ett avtal om användning av en tjänst och skaffar tjänsten huvudsakligen för ett annat ändamål än för den näringsverksamhet personen utövar.

Användare en person som använder tjänsten. Användaren är inte nödvändigtvis den som ingått avtalet.

Tjänst en kommunikationstjänst eller annan tjänst.

Kommunikationstjänst en telefonanslutning, internetanslutningstjänst eller annan tjänst som vid var tid finns i teleföretagets sortiment och som helt eller huvudsakligen omfattar överföring av meddelanden i ett kommunikationsnät som teleföretaget använder.

Annan tjänst en sådan tjänst som vid var tid finns i teleföretagets sortiment och som inte är en kommunikationstjänst. Andra än kommunikationstjänster är exempelvis mervärdes-, spärr-, saldobegränsnings-, svarar-, samtalsöverflyttnings-, lokaliserings-, lagrings- och informationssäkerhetstjänster, driftstödstjänster eller innehållstjänster såsom betal-tv-, nyhets-, aktualitets- och underhållningstjänster.

Dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas på kommunikationstjänster som teleföretaget tillhandahåller kunder och, om inget annat avtalats, på andra tjänster. Dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas även på kommunikationstjänster som ett bolag inom samma koncern som teleföretaget tillhandahåller kunder och, om så särskilt avtalas, på andra tjänster. Utrustning kan ingå i eller vara ansluten till tjänsten.

2 Ingående av avtal

2.1 Avtal

Innan avtal om kommunikationstjänster ingås ska teleföretaget ge kunden de föreskrivna förhandsuppgifterna om bl.a. tjänstens centrala egenskaper, priset på tjänsten eller om grunden för bestämmande av priset samt om teleföretagets ansvar för fel. Uppgifterna ska ges i varaktig form eller, om det inte är möjligt, ska uppgifterna göras tillgängliga till kunden i ett dokument som kan laddas ner.

Innan avtal om kommunikationstjänster ingås ska teleföretaget också ge kunden en avtalssammanfattning. Om det tekniskt inte är möjligt att ge en avtalssammanfattning innan avtalet ingås, såsom vid telefonförsäljning, ska den ges utan dröjsmål efter att avtalet ingåtts. Då träder avtalet i kraft först när kunden har fått avtalssammanfattningen och bekräftat avtalet.

Avtal om en kommunikationstjänst ska ingås skriftligt. Avtal om en kommunikationstjänst kan också ingås elektroniskt, förutsatt att innehållet i avtalet inte ensidigt kan ändras och att parterna har fortsatt tillgång till avtalet. Ett avtal om annan tjänst är möjligt att ingå formfritt.

I avtalet om en kommunikationstjänst eller i beställningsbekräftelsen för tjänsten står det när avtalet träder i kraft. Avtal om annan tjänst uppkommer när teleföretaget godkänt kundens beställning till exempel genom att öppna tjänsten eller genom att meddela att det godkänt kundens beställning.

Vid ingående av avtal har teleföretaget rätt att kontrollera kundens kreditupplysningar. Ett kreditbeslut kan ges genom att använda automatiska system. I sådant fall har kunden rätt att förutsätta att ärendet behandlas på nytt av en fysisk person. För att avtalet ska träda i kraft krävs eventuellt förskottsbetalning eller lämnande av säkerhet. Då kan teleföretaget sätta en tidsgräns för när säkerheten senast ska lämnas eller förskottsbetalningen betalas.

2.2 Förskottsbetalning och säkerhet

Teleföretaget har vid ingåendet av avtalet rätt att kräva en skälig förskottsbetalning eller säkerhet för avtalsenliga avgifter om det finns särskild anledning till detta på grund av förutsebar betalningsoförmåga eller någon annan därmed jämförbar omständighet. En sådan omständighet kan vara exempelvis en grundad förutsebar betalningsovilja eller betalningsoförmåga som typiskt föregås av anteckning om betalningsstörning, misslyckat utmätningsförsök och en situation när kunden har förfallna betalningar till teleföretaget eller när kundens kreditupplysningar inte kan kontrolleras tillräckligt eller om kunden inte uppger sin adress.

Teleföretaget har ingen skyldighet att betala ränta på förskottet eller säkerheten. Teleföretaget har rätt att av säkerheten ta ut sin förfallna fordran inklusive dröjsmålsränta och indrivningskostnader. Säkerheten återställs när det inte längre finns grund för den. Säkerhetsavgiften eller den återstående delen av förskottsbetalningen återbetalas inom 10 vardagar från avtalets upphörande förutsatt att kunden betalat alla avgifter enligt avtalet och meddelat sitt kontonummer och andra uppgifter som behövs för återbetalningen. Om kunden inte när avtalet upphör betalat alla avgifter eller meddelat alla uppgifter återbetalas den betalda säkerheten eller den resterande delen av förskottsbetalningen inom 10 vardagar från det att dessa förutsättningar uppfyllts.

2.3 Limit

Teleföretaget och kunden kan sätta en skälig limit i euro för kommunikationstjänsten i enlighet med teleföretagets tjänsteutbud. Ingen avgift tas ut för sättande av limit. Teleföretaget ska meddela kunden och användaren med exempelvis sms eller e-post innan limiten för tjänsten uppfylls och när limiten har använts i sin helhet och ge samtidigt anvisningar om hur limiten kan kringgås. Efter att limiten uppfyllts begränsar teleföretaget användningen av kommunikationstjänsten.

Kunden svarar för alla avgifter som överskrider limiten fram till dess att teleföretaget begränsar användningen av kommunikationstjänsten. Kunden kan dock befrias från ansvar i enlighet med punkt 4.3 (obehörig användning av kommunikationstjänst). Närmare information om limiten ingår i teleföretagets tjänstespecifika villkor.

3 Leverans av tjänst

3.1 Leveranstid

Kunden och teleföretaget avtalar om leveranstiden när avtal ingås. Teleföretaget levererar tjänsten senast vid den avtalade leveranstiden. Kunden är skyldig att betala de avgifter som grundar sig på avtalet om kommunikationstjänster från den tidpunkt då anslutningen kan användas.

3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leverans

Teleföretaget är skyldigt att ge kunden anvisningar om förutsättningarna för leverans av tjänsten. Kunden är skyldig att medverka till leveransen av tjänsten och att sköta anskaffning och installation av utrustning och annat som kunden ansvarar för samt tillhörande arbeten. En förutsättning för leverans är att kunden bland annat har sett till att:

- leverantören har obehindrat tillträde till behövliga lokaler,
- det finns tillräcklig tillgång till el- och fastighetsnät på leveransadressen,
- de lokaler och den utrustning som behövs är i skick och förenliga med de bestämmelser som gäller för dem samt för de tillstånd inklusive kostnader som leveransen av tjänsten eventuellt kräver.

Tjänsten anses vara levererad när teleföretaget för egen del har utfört de åtgärder som behövs för att ta tjänsten i drift.

3.3 Kundens utrustning och program

Kunden ansvarar för anskaffning, installation och idrifttagning av utrustning och program samt för deras informationssäkerhet, skydd och uppdatering. Kunden ansvarar även för fastighetsnätet och arbeten som hänför sig till nätet samt för anskaffningen av extra säkerhets- och skyddssystem för sin utrustning och sina program om inget annat har avtalats. Kunden ansvarar för att andra utrustningar och program än de som teleföretaget ansvarar för är förenliga med författningar och ställda krav, såsom krav som ger rätt till CE-märkning.

3.4 Identifieringsuppgifter och ändring av dessa

Teleföretaget har rätt att besluta om identifieringsuppgifter såsom användarnamn, adresser, nummer och andra motsvarande identifieringsuppgifter som kunden får tillgång till. Kunden har dock rätt att få sitt telefonnummer överflyttat till ett annat teleföretag i enlighet med lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation..

Teleföretaget har rätt att ändra identifieringsuppgifter det gett till kunden om lagstiftning, myndighetsföreskrifter eller omständigheter som beror på kommunikationsnätet, kunden, leveransen av tjänsten eller informationssäkerheten eller andra motsvarande faktorer kräver detta. Teleföretaget informerar om ändringar i identifieringsuppgifter i regel minst två (2) månader innan ändringarna träder i kraft, såvida det inte är fråga om en ändring som beror på informationssäkerhet som kräver omedelbara åtgärder.

Teleföretaget har rätt att ställa identifieringsuppgifterna till tredje parts förfogande om de inte har varit i kundens eget bruk under de sex (6) senaste månaderna. Kunden har inte rätt till identifieringsuppgifterna när avtalet har upphört.

4 Användning av tjänst

4.1 Tjänstens kvalitet och egenskaper

Teleföretaget anger den levererade kommunikationstjänstens centrala kvalitet och egenskaper i teleföretagets tjänstespecifika villkor eller i ett annat dokument som ges till kunden som en del av avtalet, såsom i avtalssammanfattningen.

Teleföretaget svarar inte för material som har skaffats via eller med hjälp av tjänsten, inte heller för materialets funktion eller tillgänglighet eller för kundens rätt att använda materialet om det inte är tillhandahållet av teleföretaget. Kundens rätt att avstå från betalning och kundens övriga rättigheter beskrivs i punkt 7.1.

4.2 Kundens ansvar för användning och skydd av tjänsten

Kunden har rätt att använda teleföretagets tjänster på det sätt som beskrivs i avtalet och bruksanvisningarna. Användningen ska i huvudsak vara konsumentanvändning. Därför får tjänsten inte utnyttjas huvudsakligen som en del av kundens egen tjänst, produkt eller näringsverksamhet. Kunden har inte rätt att utan teleföretagets samtycke ändra, reparera eller utföra service på tjänsten eller anslutningen. Kunden har inte rätt att återförsälja tjänsten eller delar av den.

Om kunden överlåter tjänsten till en tredje parts förfogande svarar kunden fortfarande själv för användningen av tjänsten, förpliktelserna enligt avtalsvillkoren och avgifterna, om inte annat föreskrivs i en tvingande lag, såsom i lagen om förmyndarverksamhet gällande till exempel minderåriga användares ansvar.

Kunden ska iaktta aktsamhet i förvaringen, skyddet och användningen av anslutningen och tjänsten, eftersom anslutningen och tjänsten kan användas för olika funktioner, såsom köp av digitalt innehåll eller varor. Kunden ska alltid se till att anslutningens eller tjänstens smartkort (t.ex. SIM- eller programkort eller elektroniskt SIM-kort, eSIM) och utrustning är skyddade med identifierare (t.ex. PIN-kod, skyddskod, användarnamn, lösenord) och att dessa personliga identifierare förvaras separat från smartkort och utrustning så att inte obehöriga får åtkomst till eller kännedom om dem. Kunden bör byta smartkortets och utrustningens standardidentifierare även om kunden inte använder anslutningen, tjänsten eller utrustningen. Smartkort och tillhörande identifierare eller utrustning och tillhörande identifierare får inte förvaras på samma plats exempelvis i plånbok, väska eller låda, och kunden bör noggrant följa att de finns i behåll. Om en obehörig får kännedom om en identifierare bör denna genast ändras. Om ett smartkort eller en terminalutrustning försvunnit eller stulits ska kunden omedelbart kontakta teleföretagets kundtjänst.

Kunden ska se till att användningen av tjänsten samt utrustningen och programmen är tillräckligt säkra och, om det behövs, dessutom se till att kommunikationstjänsten används med aktiverade spärr-, limit- och saldobegränsningstjänster. Skyddsåtgärder för informationssäkerhet är bland annat anskaffning och uppdatering av antivirus- och brandväggsprogram, uppgradering av operativsystem och uppdatering av program samt andra motsvarande nödvändiga åtgärder. Kunden använder tjänsten på egen risk. Teleföretaget ger dock grundläggande information och anvisningar om säkerheten för sin tjänst.

Tjänsten ska användas så att det inte orsakar olägenhet eller störning för kommunikationsnätet eller -tjänsten, det allmänna kommunikationsnätets funktion eller för andra användare av kommunikationsnätet eller för tredje part. Kunden ska omedelbart koppla bort sådan utrustning eller program från kommunikationsnätet som stör nätets eller tjänstens funktion. Om kunden avsiktligt eller trots teleföretagets anmärkning använder utrustning eller program som är felaktig eller orsakar störning ansvarar han för skador som uppkommit för teleföretaget eller tredje part samt för kostnaderna för felsökning. Vid störningar och olägenheter har teleföretaget rätt att koppla bort utrustning eller program från nätet utan att höra kunden. Teleföretaget kan begränsa internettrafiken om det är nödvändigt för att följa lagstiftningen, ett domstolsbeslut eller myndighetsbeslut; för att bevara informationssäkerheten av nätet och terminalutrustningen eller för att förhindra nätets överbelastning eller för att minska överbelastning som redan realiserats om den är exceptionell eller tillfällig.

Kunden ansvarar för att material som han beställt, skaffat eller levererat och användningen av tjänsten inte orsakar störningar i nätet, tjänsten eller för andra användare, äventyrar informationssäkerheten eller tillgängligheten, kränker teleföretagets eller någon annans rättigheter eller strider mot god sed eller lag eller myndigheternas föreskrifter. Teleföretaget har rätt att spärra användningen av tjänsten eller stänga kundens tjänst om teleföretaget, en myndighet eller tredje part påvisar att kunden med hjälp av eller via tjänsten skaffat, levererat eller förmedlat skadligt material av ovan beskrivet slag till någon eller att materialet gjorts tillgängligt på annat sätt eller att tjänsten trots uppmaning har använts i strid mot dessa villkor. Dessutom har teleföretaget rätt att skrida till andra nödvändiga åtgärder och kräva kunden på ersättning för skador till följd av avtalsbrott. Teleföretaget informerar om åtgärderna på lämpligt sätt.

På en terminalutrustning, såsom mobiltelefon eller surfplatta, går det att ladda ner program och applikationer som exempelvis e-postprogram, spel eller kart-, musik- eller nyhetstjänster. De kan också vara färdigt installerade i utrustningen. Sådana program och applikationer kan utföra datatrafikkrävande automatiska uppdateringar eller andra funktioner i bakgrunden utan att kunden aktivt använder tjänsten just då. Kunden svarar för de kostnader som uppstår av dessa. Kunden kan hindra att det uppstår extra kostnader genom att blockera uppdateringar och bakgrundsfunktioner.I allmänhet går det att blockera dessa uppdateringar och bakgrundsfunktioner och de kostnader som eventuellt uppstår av dessa i terminalutrustningens inställningsmeny, men för att få noggrannare information bör kunden läsa terminalutrustningens bruksanvisning.Dessutom bör kunden ta del av instruktionerna och villkoren för program och applikationer.

4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänst

Med obehörig användning av kommunikationstjänst avses en situation där en tredje person utan kundens samtycke använder kundens kommunikationstjänst eller använder en annan tjänst med hjälp av kommunikationstjänsten. Kunden ansvarar för obehörig användning endast om denna berott på kundens vårdslöshet som inte är lindrig. Kunden ansvarar inte för obehörig användning av kommunikationstjänsten efter att teleföretaget har mottagit kundens anmälan om försvunnen utrustning eller obehörig användning. För att undvika sitt ansvar för avgifter på grund av obehörig användning ska kunden omedelbart göra en anmälan till teleföretaget per telefon till det telefonnummer som teleföretaget tillhandahåller för ändamålet eller via en annan kanal som teleföretaget tillhandahåller för ändamålet. Efter att teleföretaget mottagit anmälan är det skyldigt att stänga kommunikationstjänsten eller spärra användningen av terminalutrustningen med omedelbar verkan.

Teleföretaget kan begära att kunden sänder t.ex. polisanmälan eller förundersökningsprotokoll till teleföretaget för att kunna bedöma graden av kundens aktsamhet.

Om terminalutrustningen använts till en betalningstransaktion som avses i betaltjänstlagen, tillämpas på kundens ansvar för obehörig användning vad som stadgas i betaltjänstlagen.

4.4 Centrala faktorer som påverkar funktionen hos en tjänst

På grund av särdragen hos radioteknik, datatrafik och allmänna kommunikationsnät kan det förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller långsamma perioder i trafiken. Tjänsternas funktion påverkas av t.ex. kundens terminalutrustning och dess skick, klimatförhållanden, terrängformationer, byggnader och konstruktioner samt servicearbeten. I tjänsterna och tillhörande program kan det förekomma mindre tekniska brister som inte i väsentlig grad inverkar på tjänsternas eller programmens användning. Av nämnda orsaker kan teleföretaget inte garantera att tjänsterna fungerar utan avbrott över allt inom nätets täckningsområde (se fel i kommunikationstjänst punkt 5.2).

Teleföretaget har rätt ett besluta om sitt näts regionala täckning och dess egenskaper. Nätets regionala täckning kan delvis vara beroende av nätets belastningsgrad, och täckningen är heller inte alltid statisk. Teleföretaget får optimera nätverksdelar och funktioner för att trygga nättrafiken och tjänsternas funktion, informationssäkerhet och tillgänglighet. Teleföretaget har rätt att omdimensionera datatrafiken då det är nödvändigt för att undvika överbelastning av nätverksanslutningen. Detta kan påverka kvaliteten på tillhandahållna tjänster. Därtill har teleföretaget rätt att administrera trafiken i sina kommunikationsnät, tillfälligt avbryta användningen av tjänsten eller stänga anslutningen och även vidta andra nödvändiga åtgärder om det behövs för att trygga nättrafiken eller tjänsternas funktion, informationssäkerhet eller tillgänglighet. Bestående ändringsåtgärder som påverkar användningen av tjänsten nämns i de tjänstespecifika villkoren.

Om nödsamtal som rings med telefonanslutningen i det allmänna kommunikationsnätet, positionering av uppringare och nöd-sms stadgas i lag och Transport- och kommunikationsverkets föreskrift. Ett teleföretag med verksamhet i mobiltelefonnätet svarar för positionering av uppringare och för att uppringaren kostnadsfritt kan ringa och sms:a det allmänna nödnumret 112. Sändning av sms är inte möjligt med mobiltelefon utan SIM-kort. Pålitligheten och snabbheten hos ett nöd-sms är inte desamma som för ett nödsamtal. Information om positionering och kontakt med nödnumret via andra tjänster än telefonanslutningstjänster (t.ex. VoIP-tjänster) finns i de

tjänstespecifika specialvillkoren.

Teleföretaget får blockera användning av ett annat teleföretags anslutning i en bunden terminalutrustning medan avtalet om kommunikationstjänsten är i kraft.

4.5 Informationssäkerhet i kommunikationsnät

Teleföretaget ansvarar för säkerheten i sitt kommunikationsnät och för de säkerhetstjänster det tillhandahåller. Teleföretaget ansvarar inte för eventuella störningar i det publika internetnätet eller andra av teleföretaget oberoende faktorer som stör användningen av tjänsten.

Teleföretaget kan skrida till åtgärder för att sörja för informationssäkerheten i det fall att åtgärderna är nödvändiga till exempel för att förhindra störningar som orsakar skada för kommunikationsnätens eller tjänsternas informationssäkerhet. Om åtgärderna föreskrivs närmare i lagen. Teleföretaget kan i detta syfte hindra förmedling och mottagning av meddelanden eller avlägsna från meddelandena skadeprogram som äventyrar informationssäkerheten. Teleföretaget anpassar åtgärderna till hur allvarlig störningen är och upphör med dem så snart det inte längre finns grund för att genomföra dem. Teleföretaget informerar sina kunder på sin webbplats eller på annat lämpligt sätt om säkerhetshot, sätten att skydda sig mot sådana samt om åtgärder och deras effekter.

4.6 Användning av tjänsten i EU- och EES-länderna och gränsområden mellan Finland och Ryssland

Då kunden tillfälligt reser i EU- eller EES-länderna tas för telefonsamtal (till mobiltelefoner och fasta telefoner), sms och datatjänster ut samma pris som kunden betalar i Finland eller en liten extra avgift för vilken har reglerats ett maximibelopp. Samma gäller även mottagning av samtal och sms.

I gränsområdena mellan Finland och Ryssland innanför Finlands gränser söker en terminalutrustning med automatiskt nätverksval det kommunikationsnät som har den högsta signalstyrkan. Kunden bör manuellt välja sitt teleföretags nät i terminalens inställningar för att undvika att samtal eller dataförbindelser av misstag flyttar över till ett utländskt nät samt för att undvika roamingprissättning som är högre än inrikesprissättningen. Teleföretaget är skyldigt att ge anvisningar om hur anslutningen används i gränsområdena. Kunden ansvarar för de kostnader som uppstår för användning av utländska nät i gränsområden vid underlåtenhet att följa teleföretagets anvisningar.

I andra länder än i EU- och EES-länderna är kostnaderna för användning av kommunikationstjänster och andra tjänster, datatrafikkostnaderna för automatiska uppdateringar av program eller applikationer för terminalutrustning och datatrafikkostnaderna för bakgrundsfunktioner i allmänhet dyrare än priserna i Finland. Kunden svarar för avgifter som uppstått för dessa tjänster och bakgrundsfunktioner och kan blockera dem genom att exempelvis spärra roaming (se även punkt 4.2 om bakgrundsfunktioner i program och applikationer).

Teleföretaget ansvarar inte för funktionen hos användningsbegränsningar för inhemska tjänster i utlandet eller för begränsningar av användningen av tjänsten som ligger utanför teleföretagets påverkansmöjligheter. Närmare information finns på teleföretagets webbsidor och hos kundtjänsten.

4.7 Immateriella rättigheter

De immateriella rättigheter som hänför sig till teleföretagets tjänster och produkter tillhör teleföretaget eller tredje part. Teleföretaget ger kunden en begränsad rätt att under avtalets giltighetstid använda den avtalsenliga tjänsten och de maskinläsbara versioner av program och tillhörande dokument som levererats med stöd av avtalet. Tjänsten och utrustning, program, dokument och övrigt material som med nyttjanderätt överlåtits med tjänsten ska användas med iakttagande av teleföretagets eller tredje parts, till exempel en programvaruägares, anvisningar och endast för avtalat ändamål.

När nyttjanderätten upphör kan teleföretaget be kunden återställa eller förstöra detta övriga material bestående av instruktionsböcker, övriga dokument eller program.

4.8 Felanmälningar

Teleföretaget tar emot felanmälningar i kundtjänsten eller på ett särskilt felanmälningsnummer som är tillgängligt bland annat på webbplatsen och hos kundtjänsten. Teleföretaget sköter reparation av fel inom ramen för arbetstiden.

5 Fördröjning av eller fel i tjänsten och påföljder

5.1 Fördröjd kommunikationstjänst och kundens rätt till standardgottgörelse och skadestånd

Leveransen av en kommunikationstjänst är fördröjd om tjänsten inte har levererats på avtalad tid och detta inte beror på kunden eller en omständighet som kunden ansvarar för.

Kunden är skyldig att betala de avgifter som grundar sig på ett avtal om kommunikationstjänster först från den tidpunkt då anslutningen kan användas. Efter att tjänsten aktiverats har kunden rätt att hålla inne betalningen av en så stor del av avgiften som behövs som säkerhet för standardersättning och skadestånd på grund av dröjsmålet.

Om leveransen av en kommunikationstjänst fördröjs har kunden rätt till en i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation avsedd standardgottgörelse som uppgår till minst 20 euro för varje påbörjad vecka som leveransen fördröjs, dock högst till 160 euro. Kunden har inte rätt till standardgottgörelse om teleföretaget eller teleföretagets underleverantör påvisar att fördröjningen har berott på ett hinder utanför dess påverkansmöjligheter som det rimligen inte kan förutsättas ha kunnat beakta när avtalet ingicks och vars följder det rimligen inte har kunnat undvika eller övervinna. Sådana är till exempel oöverstigligt hinder eller fördröjning på grund av kundens handlande, underlåtenhet eller brister i terminalutrustningen eller fastighetsnätet.

För skada till följd av fördröjning har kunden rätt att få skadestånd bara till den del skadans belopp överstiger standardgottgörelsens belopp.

5.2 Fel i kommunikationstjänst, korrigering av fel, prisavdrag och standardgottgörelse

Fel

Kommunikationstjänsten är behäftad med fel om dess kvalitet eller leveranssätt inte motsvarar det avtalade. Vid fel har kunden i första hand rätt att kräva rättelse, i andra hand prisavdrag eller, vid avbrott i tjänsten, standardgottgörelse och utöver dessa dessutom skadestånd.

Omständigheter som inte anses som fel

Som fel betraktas inte till exempel

- sådana brister i kommunikationstjänsten som beror på kundens eller någon annan användares handlande eller underlåtenhet eller en omständighet som kunden eller en person som använt tjänsten ansvarar för,
- sådana brister i kommunikationstjänsten som beror på bristande funktion hos terminalutrustningen eller fastighetsnätet,
- sådant avbrott som inte är fortlöpande eller återkommande och som med beaktande av avbrottets orsak och omständigheterna kan anses vara obetydligt (såsom tillfälliga och kortvariga driftsavbrott), eller
- tillfälliga avbrott på grund av byggnads- och underhållsarbeten på nätet (se punkt 5.6).

Kommunikationstjänster kan inte garanteras oavbruten funktion eftersom tidvis återkommande, tillfälliga avbrott och störningar hör till dessa tjänsters karaktär. Kommunikationstjänsten är inte felaktig om den trots avbrott fungerar som en motsvarande kommunikationstjänst i allmänhet fungerar. På grund av exempelvis radiotekniken, datatrafiken och särdragen hos kommunikationsnäten eller belastning och skadlig trafik kan det i kommunikationstjänsternas funktion förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller långsamma perioder i datatrafiken. Förmedlingen av meddelanden och filtreringen eller begränsningen av datatrafik kan tillfälligt misslyckas.

I tjänster och tillhörande program kan det förekomma mindre tekniska brister som inte i väsentlig grad inverkar på tjänsternas eller programmens användning. Även internet kan orsaka brister i tjänsters och utrustningars funktion. Teleföretaget kan inte garantera att alla egenskaper i kundens terminalutrustning är tillgängliga i teleföretagets kommunikationsnät.

Rättelse

Kunden har i första hand rätt att kräva att teleföretaget avhjälper felet eller utför en ny prestation. Teleföretaget är dock inte skyldigt att avhjälpa felet om detta orsakar teleföretaget oskäliga kostnader eller olägenheter. Vid skälighetsbedömningen beaktas felets betydelse och den avtalsenliga prestationens värde samt möjligheten att rätta felet på annat sätt än att orsaka kunden oskälig olägenhet.

Teleföretaget har rätt att avhjälpa felet på egen bekostnad. Kunden kan avböja avhjälpning av felet om detta skulle orsaka kunden väsentlig olägenhet. Kunden kan även avböja avhjälpning av felet om det finns en risk för att de kostnader som detta orsakar honom inte ersätts eller om det finns en annan särskild orsak att avböja.

Prisavdrag och standardgottgörelse

Om avhjälpning av felet eller en ny prestation inte kommer i fråga eller om felavhjälpningen eller en ny prestation inte utförs inom en rimlig tid efter det att kunden har anmält felet kan kunden kräva ett prisavdrag som

motsvarar felet. Om kommunikationstjänsten har avbrutits på grund av fel har kunden rätt till en i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation avsedd standardgottgörelse som uppgår till minst 20 euro för varje påbörjad vecka som tjänsten är avbruten, dock högst till 160 euro. Om standardgottgörelse betalas till kunden har kunden inte rätt till prisavdrag på grund av samma avbrott. Rätt till standardgottgörelse föreligger dock inte om teleföretaget visar att avbrottet orsakats av ett hinder som ligger utanför teleföretagets kontroll och som företaget inte skäligen kan förväntas ha räknat med då avtalet ingicks samt vars följder företaget inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Ett sådant hinder kan vara exempelvis ett kabelfel orsakat av tredje part eller stormskada. I det fallet har kunden dock rätt till ett prisavdrag som motsvarar avbrottet.

5.3 Skadestånd och åtgärder för att begränsa skada

Teleföretaget ersätter kunden för direkta skador som orsakats av fördröjning eller fel i tjänsten. Vid indirekta skador såsom väsentlig förlust av nytta av användningen eller förlorad arbetsförtjänst ersätts bara förluster som beror på teleföretagets vårdslöshet vid uppfyllande av avtalet. Kunden måste kunna påvisa skadan. Teleföretaget ansvarar inte för indirekta skador som orsakats kunden vid verksamhet som inte hänför sig till privat bruk, inte heller för skador som beror på kundens eller en användares egna åtgärder. Ersättning betalas inte enbart för det besvär skadan orsakat såsom användning av egen tid.

När en skada inträffar eller hotar ska kunden vidta sådana åtgärder för att hindra eller begränsa skadan som skäligen kan förväntas av honom. Om kunden inte vidtar skäliga åtgärder för att avvärja eller begränsa skada får han bära en motsvarande del av den skada som orsakats av åtgärder han är ansvarig för.

Teleföretaget ansvarar inte för andra teleföretags eller tjänsteproducenters verksamhet eller för skador som dessa har orsakat såvida det inte gäller en underleverantör till företaget eller teleföretaget inte i övrigt har förbundit sig till ansvar exempelvis för underleverantör. Kundens rätt att avstå från betalning och kundens övriga rättigheter beskrivs i punkt 7.1.

5.4 Anmälan om fördröjning eller fel

För att åberopa ett fel ska kunden anmäla det till teleföretaget inom skälig tid efter det att felet märktes eller borde ha märkts. Kunden ska åberopa dröjsmål inom en rimlig tid från leveransen.

Kunden får åberopa ett dröjsmål eller ett fel även senare om teleföretaget har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Transport- och kommunikationsverkets föreskrifter.

5.5 Force majeure

Teleföretaget befrias från sina avtals- och skadeståndsförpliktelser om fullföljandet av avtalet hindras eller fördröjs av ett oöverstigligt hinder (force majeure). Med oöverstigligt hinder avses en omständighet som teleföretaget inte kunde ha beaktat när avtalet ingicks och som teleföretaget inte rår över. En sådan omständighet kan vara exempelvis reparations- och byggnadsarbeten i kommunikationsnätet till följd av exceptionella väderförhållanden, nationellt undantagstillstånd, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i energiförsörjningen, avbrott i betalningstrafiken, lagstiftning eller myndighetsbestämmelse eller myndighetsbeslut, gräv- eller utrustningsskada eller motsvarande skada orsakad av utomstående part eller en underleverantörs leveransfel som beror på ovan nämnda faktorer. Om fullgörandet av avtalet hindras eller fördröjs på grund av oöverstigligt hinder förlängs tiden för fullgörandet av avtalsförpliktelsen i den mån som bör anses skäligt med beaktande av omständigheterna. I det fallet kan kunden dock ha rätt till ett avdrag som motsvarar avbrottet (se punkt 5.2).

Kunden befrias från att fullgöra sina avtalsförpliktelser vid oöverstigligt hinder om fullgörandet av avtalet hindras eller fördröjs av ett oöverstigligt hinder som är till exempel nationellt undantagstillstånd, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i betalningstrafiken och föreskrift eller beslut av myndighet.

5.6 Byggnads- och underhållsarbeten i nät

Teleföretaget får tillfälligt utan kundens samtycke avbryta tillhandahållandet av tjänster eller begränsa deras användning om åtgärden är nödvändig på grund av informationssäkerheten eller bygg- eller underhållsarbeten på kommunikationsnätet. Sådana åtgärder är exempelvis utbyggnad av kommunikationsnätet, underhåll av basstationer och servicearbeten på tjänsteoperatörssystem. Teleföretaget avbryter driften på ett sådant sätt och vid en sådan tid att det medför så litet olägenhet som möjligt för kunden och informerar kunden om avbrottet på förhand på ett effektivt sätt. Ett sådant avbrott är inte ett fel i leveransen av kommunikationstjänsten om avbrottet räcker högst 24 timmar i en kalendermånad.

6 Stängning eller begränsning av användning av tjänster

Med stängning av anslutningen avses blockering av alla tjänster som är tillgängliga via anslutningen. Med begränsning av anslutningens användning avses blockering av användning av en eller flera tjänster som är tillgängliga via anslutningen. Användningen av telefonanslutningen kan begränsas till exempel på så sätt att kunden bara kan ta emot samtal men inte ringa andra samtal än nödsamtal och sända nöd-sms om detta är möjligt.

Kunden har rätt att begära begränsning av anslutningens användning (t.ex. genom att beställa saldobegränsnings- eller spärrtjänster) eller stängning av tjänsten i enlighet med teleföretagets tjänsteutbud och/eller prislistor. Om kunden har överlåtit tjänsten till någon annans förfogande har teleföretaget dessutom rätt att direkt informera den som använder tjänsten om den tilltänkta begränsningen eller stängningen. Teleföretaget har rätt att ta ut en avgift enligt prislistan för öppning av stängd anslutning.

Teleföretaget är skyldigt att på begäran stänga kommunikationstjänsten eller blockera användning av den om kunden, anslutningens användare, polisen, ett försäkringsbolag eller ett annat teleföretag meddelar att den kod som ger rätt att använda terminalutrustningen, anslutningskortet eller tjänsten har stulits eller försvunnit eller har använts obehörigt eller obehörigen kommit i någon annans besittning.

Teleföretaget kan stänga anslutningen eller tjänsten eller begränsa användningen av dem om

1. kunden inte betalat en förfallen avgift för den aktuella anslutningen inom två (2) veckor från det att betalningsuppmaning har sänts,
2. kunden inte betalat en förfallen avgift för annan tjänst inom två (2) veckor efter det att betalningsuppmaning har sänts; då stängs inte anslutningen men användningen av den aktuella tjänsten hindras eller begränsas,
3. kunden har överskridit limiten; då stängs inte anslutningen men användningen av den kan begränsas,
4. det är nödvändigt för att hindra missbruk eller skador; anslutningen stängs inte men användningen av andra tjänster spärras eller begränsas,
5. kunden inte betalar det förskott eller lämnar den säkerhet som krävdes i samband med att avtalet ingicks,
6. en domstol, polisen eller en annan behörig myndighet kräver det,
7. kunden har försatts i konkurs eller en myndighet har konstaterat kunden vara betalningsoförmögen och kunden inte ställer en skälig säkerhet som krävts,
8. kunden har åtalats för att ha stört teletrafiken med hjälp av anslutningen, eller
9. kunden trots uppmaning inte iakttar andra avtalsvillkor än de som gäller avgifter.

Teleföretaget har på ovan nämnda grunder rätt att på ett annat företags begäran blockera användning av detta teleföretags kommunikationstjänst via anslutningen om det andra teleföretaget använder teleföretagets anslutning för att tillhandahålla sina kommunikationstjänster eller fakturerar sina tjänster via teleföretaget och det teleföretag som begärt att användningen blockeras inte självt kan blockera användningen av sin kommunikationstjänst.

Dessutom har teleföretaget rätt att låta bli att koppla samtal eller i övrigt hindra användningen av en sådan kommunikationstjänst eller annan tjänst vars uppenbarliga syfte är att eftersträva oberättigad ekonomisk fördel och som orsakar avgifter för kunden.

Teleföretaget har rätt att begränsa kundens tjänst även för att uppfylla kvalitetskraven, värna om informationssäkerheten och undanröja störningar på det sätt som föreskrivs i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation eller på ett jämförbart sätt som föreskrivs

Teleföretaget stänger eller begränsar inte användningen av kommunikationstjänsten till följd av betalningsförsummelse om

1. de förfallna avgifterna för den aktuella anslutningens kommunikationstjänster uppgår till sammanlagt under 50 euro eller om det belopp som förfallit till betalning hänför sig till användning av annan tjänst; då har teleföretaget rätt att begränsa eller blockera användningen av annan tjänst,
2. kunden påvisar att orsaken till försummad betalning är sjukdom, arbetslöshet eller någon annan därmed jämförbar orsak som inte beror på kunden och den förfallna avgiften betalas inom en (1) månad från det att en betalningsuppmaning har sänts, eller
3. om kunden har gjort en grundad anmärkning mot fakturan och betalat den ostridiga delen av fakturan senast på förfallodagen.

7 Avgifter

7.1 Prislista och avgifter

Kunden är skyldig att betala teleföretaget avtalade avgifter eller i vid var tid gällande prislista angivna avgifter för tjänsten. Kundens ansvar är oberoende av om kunden själv använt tjänsten eller om kunden ställt den till någon annans förfogande, om inte annat föreskrivs i en tvingande lag, såsom i lagen om förmyndarverksamhet gällande till exempel minderåriga användares ansvar.

Teleföretaget beslutar om avgifterna, förfallodagarna, faktureringsperioden och sätten för betalning och sändning av fakturor för sina tjänster om inget annat föreskrivs.

Teleföretaget kan även fakturera kunden andra via tjänsten anlitade teleföretags och tjänsteproducenters avgifter om detta har avtalats med teleföretaget eller tjänsteproducenten i fråga. Avgifterna faktureras i enlighet med teleföretagets eller tjänsteleverantörens prislista. Om betaltjänster kan användas med anslutningen svarar kunden även för avgifterna för dessa.

En kund som har rätt att hålla inne betalningen eller att få återbetalning på priset, skadestånd eller annan penningprestation av en näringsidkare på grund av dennes avtalsbrott har med stöd av lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation denna rätt också gentemot det teleföretag som har fakturerat kunden för en konsumtionsnyttighet. Teleföretaget är dock inte skyldigt att betala kunden mer än vad det har fått av kunden i form av avgifter.

Teleföretaget har rätt att ta ut en fast grundavgift enligt prislista eller avtal för att upprätthålla möjlighet till användning av tjänsten. Om tjänsten har varit stängd eller användningen av tjänsten annars har varit begränsad av omständigheter som beror på kunden eller teleföretagets skyldighet ska kunden betala de avtalsbaserade avgifterna, såsom grundavgifter och förfallna bruksavgifter, trots att anslutningen har varit stängd eller användningen av tjänsten annars har varit begränsad eller tjänsten inte levererats av omständigheter som beror på kunden.

Teleföretaget har rätt att ändra avgifter och deras beräkningsgrunder i enlighet med ändring av avtalsvillkoren.

7.2 Avgifter för ändringar och avbrott och återöppning av tjänst

För ändringar som kunden beställer avseende tjänster eller identifierare kan en avgift tas ut enligt prislista. Teleföretaget har rätt att ta ut en avgift för återöppning av avbruten tjänst om avbrottet har berott på kunden eller en omständighet som kunden ansvarar för eller på teleföretagets skyldighet att avbryta tjänst. En avgift kan också tas ut för avlägsnande av såväl en eventuell limit som en tjänstespärr. För andra arbeten som inte ingår i avtalet kan debiteras en särskild avgift.

Teleföretaget har rätt att debitera avgifter som är oberoende av användningens omfattning till uppsägningstidens slut även om leveransen av tjänsten upphör tidigare på kundens begäran.

7.3 Fakturering

Teleföretaget sänder fakturan till den faktureringsadress kunden har uppgett. Fakturan eller den ostridiga delen av den ska betalas senast på fakturans förfallodag med de uppgifter som anges på fakturan. För försenad betalning har teleföretaget rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt räntelagen och för betalningsuppmaning en betalningsuppmaningsavgift enligt prislista. Dessutom har teleföretaget rätt att ta ut skäliga indrivningskostnader för försenad faktura.

Om kunden trots betalningsuppmaning och stängning av tjänsten inte har betalat de fakturor som förfallit, har teleföretaget rätt att låta även övriga ännu icke förfallna fordringar som ska faktureras för utförd tjänst eller levererad nyttighet förfalla till omedelbar betalning. Om teleföretaget utnyttjar sin i punkt 11.2 avsedda rätt att häva avtalet på grund av omständigheter som beror på kunden, har teleföretaget rätt att debitera kunden en skälig avgift för skador och kostnader som uppkommit för företaget på grund av att avtalet avslutats i förtid samt gottgörelse för rabatter och andra förmåner som beviljats kunden på grund av avtalets tidsbundenhet. Ersättningen och gottgörelsen kan till sitt belopp inte överstiga de avgifter som gäller den outnyttjade avtalsperioden. Teleföretaget kan på kundens begäran förlänga betalningstiden. Teleföretaget kan ta ut en avgift för ett skriftligen bekräftat betalningsavtal.

Om kunden bara gör en delbetalning för tjänster som faktureras på en samfaktura ska han senast innan tjänsten stängs ange hur delbetalningen ska fördelas på de olika tjänsterna. Om kunden inte gör detta har teleföretaget rätt att besluta om hur delbetalningen av teleföretagets fordringar fördelas.

Kunden eller användaren har rätt att få en specifikation av telefonfakturan och en specificering per uppkoppling i enlighet med lagstiftningen.

8 Behandling av kunduppgifter

8.1 Behandling av person-, förmedlings- och lokaliserings-uppgifter

Teleföretaget kan på de villkor som fastställs i lag behandla personuppgifter bl.a. vid kundvården, utveckling av tjänster och marknadsföring. Uppgifter kan lämnas ut på de villkor som fastställs i lag.

Kunden har rätt att invända mot att kundens personuppgifter behandlas för direktmarknadsföring, adresstjänst, marknadsförings- och opinionsundersökningar samt för andra behandlingsändamål i enlighet med teleföretagets berättigade intresse. Elektronisk direktmarknadsföring kräver i allmänhet att kunden gett sitt samtycke på förhand.

Teleföretaget får behandla förmedlingsuppgifter på de villkor som fastställs i lag bland annat för förmedling av kommunikation, utförande av avtalade tjänster och för att sörja för informationssäkerheten, fakturering och kommunikationstjänstens tekniska utvecklande, statistiska analyser samt med samtycke för marknadsföring av teleföretagets egna tjänster. Förmedlingsuppgifter som behandlas kan vara bland annat uppgifter i anslutning till användning av kommunikationstjänsten, , såsom anslutningsnummer samt tidpunkt för och längd på förbindelser.

Lokaliseringsuppgifter kan behandlas för att tillhandahålla och utnyttja tjänsten med samtycke av den som uppgifterna gäller.

Teleföretaget har rätt att spela in kundtjänstsamtal och annan kommunikation såsom säljsamtal. Teleföretaget använder inspelningarna t.ex. för verifiering av affärshändelser, utredning av reklamationer, kvalitetskontroll och utbildning.

Närmare information om behandling av person-, förmedlings- och lokaliseringsuppgifter, behandlingens varaktighet och rätten att granska sina uppgifter samt om principerna för behandlingen finns i teleföretagets datapolicy eller annan motsvarande handling som i allmänhet finns tillgänglig på teleföretagets webbplats.

8.2 Kontaktinformationstjänster

Om inget annat har avtalats publiceras basuppgifterna om kundens och användarens telefonanslutning i kontaktinformationstjänster, såsom i nummerupplysningstjänster eller telefonkatalogstjänsterav antingen telefonföretaget eller tredje part. Uppgifterna kan även överlåtas till tredje part. Kunden har rätt att förbjuda publicering av uppgifter om sig själv i kontaktsinformationstjänsten helt eller delvis. Kunden har även rätt att förbjuda vidareöverlåtande av sina uppgifter. Kunden kan kostnadsfritt begära att felaktiga uppgifter om honom korrigeras och att uppgifterna stryks.

Om ett fel i kontaktuppgifterna beror på teleföretagets vållande kan teleföretaget välja att antingen korrigera felet efter eget gottfinnande och informera om detta eller ersätta kunden för de skäliga kostnader som orsakats honom för korrigeringen och informationen om den. Ett fel i en tryckt katalog korrigeras i nästa katalog.

8.3 Förmedling av telefonnummer

Kunden och användaren har rätt att permanent eller för varje samtal hindra att såväl hans eget nummer som det nummer dit samtalen är vidarekopplade förmedlas till samtalsmottagaren. Kunden och användaren kan också hindra förmedling av nummer för inkommande samtal till honom själv.

Ett hemligt nummer kan trots spärr mot nummerpresentation förmedlas till mottagaren vid sändning av sms, mms och andra försändelser baserade på dataöverföring samt i utlandstrafik.

9 Överlåtelse av avtal och fordringar

Kunden har inte rätt att överlåta avtalet till tredje part utan ett på förhand givet skriftligt samtycke från teleföretaget.

Teleföretaget har rätt att överlåta avtalet helt eller delvis inom samma koncern eller till tredje part som övertar den i avtalet avsedda affärsverksamheten. Det överlåtande teleföretaget eller den mottagande parten informerar kunden om överlåtelsen i god tid innan den verkställs.

Teleföretaget har rätt att överlåta sina på avtalet baserade fordringar till tredje part. Efter att kunden informerats om överlåtelsen av fordringarna kan betalning göras endast till den till vilken överlåtelsen har gjorts.

10 Ändringar och upphörande av tjänst

10.1 Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter

Teleföretaget har rätt att ändra avtalsvillkoren, tjänstens egenskaper och avgifter så att ändringen inte är till nackdel för kunden.

I fråga om ett tillsvidare gällande avtal om en tjänst, har teleföretaget rätt att ändra avtalsvillkoren, tjänstens funktioner och avgifter till kundens nackdel så att avtalets innehåll som helhet inte ändras väsentligt om ändringen beror på:

- omstrukturering eller förenhetligande av avtals-, prissättnings- eller kundservicepraxis såsom vid omorganisering av bolaget eller affärsverksamheten,
- förändringar av centrala produktionskostnader eller av kostnadsstrukturen,
- förändringar orsakade av tjänster producerade av tredje part såsom att tjänsteavtalet upphör eller ändras,
- nedläggning av produktionen av en av teleföretagets tjänster eller en del av tjänstens funktioner,
- förändrad samtrafikpraxis,
- utvecklande eller förnyelse av tjänster eller kommunikationsnät, såsom att föråldrad teknik ersätts med ny,
- skyddande eller utvecklande av kundens eller kundgruppers integritetsskydd eller ekonomiska säkerhet,
- tekniska systemförnyelser,
- väsentlig, oförutsebar förändring av trafikmängden och trafikstrukturen,
- en väsentlig och bestående förändring av marknadsläget eller efterfrågan på tjänsten,
- säkrande av verksamhetens fortlevnad och tjänstenivån såsom undantagsförhållanden eller beredskap för undantagsförhållanden eller upprätthållande, utvecklande och ändring av datasekretessen eller informationssäkerheten.

Teleföretaget kan göra ändringar i den punkt i avtalet som ändringsgrunderna direkt eller indirekt gäller.

Teleföretaget har rätt att ändra villkoren, tjänsteegenskaperna och avgifterna för såväl ett tillsvidare gällande som tidsbundet tjänsteavtal till nackdel för kunden även när ändringen beror på en ändring av lagstiftningen eller på ett myndighetsbeslut, t.ex. en ändring av skatter eller andra offentliga avgifter som påverkar det avtalade priset.

Teleföretaget har dessutom rätt att göra sådana mindre ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter som inte påverkar avtalets centrala innehåll. Sådana ändringar kan vara exempelvis åtgärder som påverkar tjänsternas teknik eller en tjänsts utseende.

I fråga om andra än kommunikationstjänster har teleföretaget dessutom rätt att ändra villkoren, tjänstefunktionerna och avgifterna för ett tillsvidare gällande tjänsteavtal till nackdel för kunden av andra särskilda skäl efter det att omständigheterna förändrats väsentligt.

Kundens uppsägningsrätt se punkt 12.

10.2 Upphörande av tjänst eller en tjänsteegenskap

Teleföretaget har rätt att upphöra med tillhandahållandet av en tjänst eller en tjänsteegenskap som det levererar med stöd av ett tidsbundet avtal om upphörandet beror på force majeure eller en sådan giltig orsak som teleföretaget inte skäligen kunnat beakta vid ingåendet av avtalet och om ett fortsatt tillhandahållande av tjänsten eller tjänsteegenskapen skulle orsaka teleföretaget oskäliga kostnader eller oskälig olägenhet. Kunden har då rätt att avsluta avtalet i enlighet med punkt 12 för att upphöra genast om tjänstens upphörande är till nackdel för kunden.

11 Upphörande av avtal

11.1 Uppsägning

Avtalet gäller tillsvidare om inget annat har avtalats. Ett tillsvidare gällande avtal om en kommunikationstjänst får kunden säga upp muntligt eller skriftligt med iakttagande av en uppsägningstid på två (2) veckor. Teleföretaget sänder kunden en skriftlig bekräftelse på uppsägningen.

Kunden får säga upp ett tillsvidare gällande avtal om annan tjänst med iakttagande av en uppsägningstid på en (1) månad, om inget annat avtalats.

Ett tidsbundet avtal får inte sägas upp för att upphöra under pågående avtalsperiod. Kunden har dock rätt att säga upp ett tidsbundet avtal för att upphöra två (2) veckor efter uppsägningen om han fått betalningssvårigheter på grund av sjukdom, arbetslöshet eller motsvarande av honom oberoende omständighet eller om det från kundens synpunkt är oskäligt att hålla avtalet gällande av annan särskild anledning.

Teleföretaget har rätt att skriftligt säga upp ett tills vidare gällande avtal med iakttagande av en (1) månads uppsägningstid om inget annat följer av tvingande lagstiftning.

11.2 Hävning

Kunden får häva avtalet på grund av fördröjning eller fel från teleföretagets sida om avtalsbrottet är väsentligt.

Teleföretaget får häva avtalet om en kommunikationstjänst genom att meddela det på förhand om

- anslutningen har varit stängd av någon annan orsak än på kundens begäran minst en månad och förutsättningarna för stängning av anslutningen fortfarande föreligger.

Teleföretaget får häva ett avtal om annan tjänst om

- användningen av tjänsten har varit avbruten av en annan orsak än på kundens begäran eller på grund av reparation av nätet i minst en månad och förutsättningen för att avbryta användningen fortfarande föreligger,
- kunden har konstaterats vara betalningsoförmögen och han inte betalar det förskott eller ställer den godtagbara säkerhet som teleföretaget kräver,
- en myndighet har konstaterat att kunden avsiktligt hindrat eller stört telekommunikationen, eller
- kunden väsentligt brutit mot ett avtalsvillkor och trots anmärkning inte korrigerat sitt beteende.

Kunden och teleföretaget kan häva ett avtal om annan tjänst än en kommunikationstjänst om

- iakttagande av avtalet har hindrats av ett oöverstigligt hinder i över tre (3) månader, eller
- tjänsten inte kan levereras inom rimlig tid på grund av att en i punkt 3.2 nämnd förutsättning för leverans inte uppfyllts.

Kunden har dock ingen rätt att häva ett tidsbundet avtal ifall avtalsvillkoren ändras på basis av en lagändring eller ett myndighetsbeslut.

Teleföreföretaget ska häva avtalet om kommunikationstjänst skriftligt. Kunden kan häva avtalet om kommunikationstjänst muntligt eller skriftligt.

11.3 Återlämnande när avtalet upphör

Utrustning kan ingå i eller vara ansluten till tjänsten. När avtalet upphör ska kunden återlämna av teleföretaget ägd utrustning och annan egendom med nyttjanderätt till teleföretaget i det skick den befann sig när den överläts till kunden, med beaktande av normalt slitage. Om kunden har hyrt en utrustning av teleföretaget förutsätter uppsägning av utrustningstjänsten och upphörande av faktureringen utöver det som nämns i punkt 11.1 att utrustningen har återlämnats i enlighet med teleföretagets anvisningar.

Om kunden vill ha kvar den terminalutrustningen som ingår i avtalet när avtalet upphör, tar teleföretaget ut en ersättning för terminalutrustningen som motsvarar högst utrustningens gängse värde eller en avgift som tas ut för den kvarstående avtalsperioden.

Kunden har rätt att få återbetalat de avgifter som kunden har betalat på förhand till den del som gäller tiden efter att avtalet har upphört och det inte är fråga om kundens avtalsbrott. Teleföretaget återbetalar inte outnyttjad samtalstidsförmån eller annan motsvarande förmån. När avtalet upphört har teleföretaget rätt att kvitta sina fordringar mot de avgifter som eventuellt återbetalas till kunden.

Om kunden har betalat för tjänsterna i förväg och byter tjänsteleverantören av internetanslutningen eller av en kommunikationstjänst som baserar sig på nummer, till exempel ett prepaid-abonnemang, ska det överlåtande teleföretaget på kundens begäran återbetala oanvänt saldo som betalats i förskott. Teleföretaget har rätt att ta ut en avgift för återbetalningen som högst kan uppgå till de verkliga kostnaderna som orsakats av återbetalningen

12 Meddelanden som hänför sig till kundförhållandet samt kundens uppsägningsrätt i ändringssituationer

Kunden ska se till att teleföretaget har den aktuella kontaktinformationen om kunden och den användare till vars förfogande kunden har ställt tjänsten. Teleföretaget sänder skriftligt eller elektroniskt avtalsrelaterade meddelanden till kunden på den adress, faktureringsadress eller e-postadress som kunden uppgett, eller enligt överenskommelse till ett mobilnummer eller ett privat elektroniskt användarkonto. Ett meddelande som teleföretaget har sänt per post anses ha kommit kunden till kännedom den sjunde dagen efter att det sänts, och meddelanden som teleföretaget har sänt per e-post, till ett mobilnummer eller ett elektroniskt användarkonto anses ha kommit kunden till kännedom följande dag.

Teleföretaget informerar kunden om tjänsteanvändarens betalningsförsummelser och andra avtalsbrott.

Teleföretaget informerar kunden skriftligt om ändringar av avtalsvillkor, tjänster och avgifter för kommunikationstjänsterna som är till nackdel för kunden, liksom även om ändringsgrunderna och kundens rätt att säga upp tjänsten senast en månad innan ändringen träder i kraft. Informationen kan också ges elektroniskt förutsatt att innehållet i meddelandet inte ensidigt kan ändras och att parterna har fortsatt tillgång till meddelandet. Det går ändå inte att skicka meddelandet endast till ett mobilnummer. Om ändringen baserar sig på en ändring av lagstiftningen eller på ett myndighetsbeslut har teleföretaget rätt att verkställa ändringen från den dag då lagändringen eller myndighetsbeslutet träder i kraft. Övriga ändringar informerar teleföretaget om i varje enskilt fall på ett lämpligt och effektivt sätt.

Kunden har rätt att säga upp avtalet att upphöra inom en (1) månad efter det att han har fått kännedom om en ändring, dock inom högst tre (3) månader efter teleföretagets meddelande om ändring av avtalsvillkoren för kommunikationstjänsten. De nya avtalsvillkoren tillämpas på tjänsten från och med deras ikraftträdande om kunden inte säger upp avtalet enligt ovan.

Kunden har inte en i det föregående stycket avsedd rätt att säga upp ett avtal om ändringen är till kundens fördel eller beror på en ändring av lagstiftningen. Kunden får dock på det sätt som avsett i punkt 11.1 säga upp ett tillsvidare gällande avtal om en kommunikationstjänst med iakttagande av två (2) veckors uppsägningstid och ett avtal om annan tjänst med iakttagande av en (1) månads uppsägningstid.

13 Övriga villkor

I ett avtal ingår ofta även andra dokument som innehåller villkor än allmänna avtalsvillkor, såsom en avtalssammanfattning som ges i samband med en kommunikationstjänst samt de tjänstespecifika specialvillkoren. Dessa övriga avtalsdokument äger företräde framför de allmänna villkoren. Om något avtalsvillkor är ogiltigt följer i allmänhet inte av detta att de övriga avtalsvillkoren är ogiltiga.

På avtalet tillämpas Finlands lagstiftning.

14 Meningsskiljaktigheter

Kunden har rätt att väcka talan mot teleföretaget i den tingsrätt i Finland inom vars domkrets kunden har sitt hemvist eller sin vanliga vistelseort eller inom vars domkrets teleföretaget har sitt hemvist eller sin huvudsakliga förvaltning. Om forum i tvistemål i övriga fall stadgas i rättegångsbalken. Om det saknas en behörig domstol för ett ärende behandlas tvister som gäller avtalet i Helsingfors tingsrätt.

Därtill har kunden rätt att hänskjuta en meningsskiljaktighet gällande avtalet till konsumenttvistenämnden för handläggning. Konsumenttvistenämndens avgöranden är till sin karaktär rekommendationer (www.kuluttajariita.fi). Innan ärendet förs till konsumenttvistenämnden för handläggning ska kunden ta kontakt med konsumentrådgivningen (https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta).

15 Villkorens giltighet

Dessa villkor träder i kraft 1.2.2021 och gäller tillsvidare. Dessa villkor ersätter de allmänna leveransvillkoren för konsumenter som trädde i kraft 1.7.2015. Dessa villkor tillämpas även på avtal som ingåtts innan villkoren trädde i kraft från och med villkorens ikraftträdande. Avtalsvillkoren kan fås kostnadsfritt från teleföretaget.