

## Alajärven Puhelinosuuskunnan yleiset sopimusehdot kuluttajille

*Nämä ehdot ovat Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry:n suosittamat ja Kuluttajaviraston/kuluttajasiamiiehen ja Viestintäviraston kanssa neuvottelemat sopimusehdot.*

### PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Alajärven Puhelinosuuskunnan (jäljempänä APO) toimittamiin yleisiin sopimusehtoihin, palvelukohtaisiin erityisehtoihin, hinnastoon sekä mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin APO:n omiin palveluihin.
- Palvelukohtaisia erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoin rajoitettuna aikana.
- Käyttöohjeessa kuvataan muun muassa palvelun käyttöönottoa, käyttöä ja vikatilanteita ja niiden ratkaisuja.

Kaikkia mainittuja ehtoja ja ohjeita sovelletaan palveluiden tarjonnassa kuluttajalle, joka käyttää palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla APO:ltä, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa APO:ltä.

Palveluiden yleiset sopimusehdot etenevät sopimuksen tekemisestä palvelun toimitukseen, käyttöön ja sen rajoittamiseen, virhetilanteisiin, sopimuksen muutokseen ja päättämiseen. Erityisesti alla kuvatut sopimusehtojen keskeisimmät kysymykset vaikuttavat olennaisesti palvelun käyttäjän asemaan.

### Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

Tarkasta sopimuksesta tai tilausvahvistuksesta milloin sopimus tulee voimaan ja onko se voimassa toistaiseksi vai määräajan.

### Vastuu käytöstä ja maksuista

APO vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Asiakkaana vastaat liittymäsi käytöstä ja maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Huomaathan, että viestintäpalveluita voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti). Suojaa liittymäsi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. pin-koodi), jos se on teknisesti mahdollista. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä (katso kohdat 4.2. ja 4.3).

### Käyttö ulkomailla ja Suomen raja-alueella

Käytä puhelinta tai tietokonetta harkiten ulkomailla, koska puhelut, tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediatekstien osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen käyttöä ulkomailla välttyäksesi ikäviltä yllätyksiltä (ks. 8.1). Matkapuhelimen ja liikkuvan laajakaistan osalta valtakunnan raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti käyttämäsi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta (ks. 4.7).

### Tietoturva

APO vastaa oman viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Muilta osin palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturva-

palvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin (ks.4.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla APO:ltä.

### Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia palveluita, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka palvelussa ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista (ks. 4.5, 5.2, 5.7 ja 7). Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

### Muutokset

Palvelun ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä APO:lla on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla (ks. 11.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättäväksi (ks. 11.2).

### Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä APO:n asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä, sähköpostilla tai muulla asiakasviestinnällä. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

### Aineiston palautus

Käyttöoikeuden päättyessä sinun on APO:n pyynnöstä palautettava tai hävitettävä hallussasi oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot kuten esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot (ks. 4.1).

# 1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

**Asiakkaalla** kuluttaja-asiakasta, joka tekee tai on tehnyt Alajärven Puhelinosuuskunnan (jäljempänä APO) kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten.

**Käyttäjällä** henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä.

**Sopimuksella** asiakkaan ja APO:n välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

**Palvelulla** APO:n valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja.

**Viestintäpalvelulla** viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa APO:n käyttämässä viestintäverkossa. Lisä- ja sisältö-palvelut eivät ole viestintäpalveluita.

**Lisäpalvelulla** muun muassa esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelinsiirto- ja erilaisia paikannus- tai tallennuspalveluja sekä tietoturvapalveluja.

**Sisältöpalvelulla** erilaisten sisältöjen tarjoamista asiakkaille kuten muun muassa uutis-, ajankohtais- ja viihdepalveluja.

**Viestintäverkolla** toisiinsa liitetystä johtimista sekä laitteista muodostuvaa järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun. Viestintäverkkoja ovat muun muassa kiinteät verkot ja matkaviestinverkot.

**Liittymällä** liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepääte-laite kytketään APO:n viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymä voi olla esimerkiksi laajakaistainen internetiliittymä tai puhelinliittymä.

**Puhelinliittymällä** kiinteän puhelinverkon ja matkaviestinverkon liittymää. Puhelinliittymällä ei tarkoiteta esimerkiksi laajakaistaista internetiliittymää.

**Yleispalveluliittymällä** yleispalveluyrityksen asiakkaan vakinaiseen asuinpaikkaan toimittamaa liittymää, jolla voi soittaa hätäpuheluita, soittaa ja vastaanottaa koti- ja ulkomaan puheluita sekä muita tavanomaisia puhelinpalveluita, ja joka mahdollistaa liikenne- ja viestintäministeriön määrittämän vähimmäistiedonsiirtonopeuden. Yleispalvelun eri osia voivat toteuttaa eri yleispalveluvolliset yritykset, ja palvelut voidaan toteuttaa useammalla liittymällä. Yleispalveluvollisella teleyrityksellä tarkoitetaan Viestintäviraston nimeämää yritystä, joka on velvollinen toimittamaan yleispalveluliittymän.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan APO:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön kuluttaja-asiakkaalle tarjoamiin palveluihin.

## 2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN

### 2.1 Sopimuksen voimaantulo

Viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää, että asiakas on maksanut ennakkomaksun tai vakuuden (ks. 2.3). Sopimus tulee voimaan, kun APO on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. APO ilmoittaa viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausvahvistuksessa, milloin sopimus tulee voimaan ja tarvittaessa, miten sopimuksen voimaantulosta ilmoitetaan asiakkaalle.

APO ja asiakas voivat ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta sopia kohtuullisesta käyttörajusta. APO on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

### 2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

APO:n on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

Yleispalveluvollinen teleyritys voi kieltäytyä tekemästä yleispalvelusopimusta vain, jos asiakas on asetettu syytteeseen tai viimeisen vuoden aikana tuomittu jonkin teleyrityksen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä taikka asiakkaalla on jonkin teleyrityksen yleispalveluliittymän käytöstä aiheutuneita maksamattomia, erääntyneitä ja riidattomia velkoja.

### 2.3 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

APOlla on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvystä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Näitä ovat esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanteet, joissa asiakas on velkaa jollekin teleyritykselle tai joissa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi, tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. APO voi kuitenkin vaatia kohtuullista vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvöttömäksi.

APO ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. APOlla on oikeus periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat, ja viimeistään sopimuksen päättymisen jälkeen. Ennakkomaksu palautetaan viipymättä sopimuksen päättymisen jälkeen.

Asiakas ja APO voivat sopia kohtuullisen käyttörajan asettamisesta puhelinliittymälle. APO ilmoittaa asiakkaalle käyttörajan ylittymisen takia tapahtuvasta käytön rajoittamisesta etukäteen esimerkiksi soittamalla tai tekstiviestillä. Samalla APO:n on annettava ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen käyttörajan ylityksessä APOlla on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä. Vapautuakseen palvelun käytön rajoituksista asiakkaan tulee maksaa teleyrityksen ilmoittama osuus palvelusta kertyneistä maksuista. Käyttörajapalvelu ja sen muutos on maksuton, mutta sen poistamisesta APO voi periä hinnaston mukaisen maksun. Käyttörajasta sopiminen on teleyrityskohtaista.

Käyttörajan lisäksi APO voi tarjota maksua vastaan saldo-rajoituspalveluita. Saldorajan ylityksessä liittymän käyttö estetään tai liittymän käyttöä rajoitetaan.

## 3 PALVELUN TOIMITUS

### 3.1 Toimitus ja toimitusaika

APO tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja teleyritys sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. APO toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana. APOlla on velvollisuus toimittaa yleispalveluliittymä kohtuullisessa ajassa.

### 3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. APOlla on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- oikeiden (kuten tarkka osoite) ja riittävien (kuten etäinen sijainti tai vaikea maasto) tietojen antamisesta palvelun toimittamiseksi,
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,

- asiakkaan vastuulla olevien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta,
- palvelun toimittamisen edellyttämistä viranomaisluvista kustannuksineen ja
- tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettävien ohjelmistojen käyttöoikeudesta; sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin teleyritys.

APO ja asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos palvelun toimittaminen edellyttää verkon tai yhteyden rakentamista tai muita toimenpiteitä, joiden kustannuksia ei voi sitovasti etukäteen arvioida. Palvelun lopullinen hinta voi ylittää sopimuksen mukaisen hinta-arvion enintään 15 % tai muun asiakkaan kanssa erikseen sovitun määrän.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun APO on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

### 3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja asennuksesta sekä sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Verkon tai palvelun toimintaa häiritseviä laitteita tai ohjelmistoja käsitellään kohdassa 4.1. Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin APOlta hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyt, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

### 3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyyttä

APOlla on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista.

APOlla on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturva johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. APO ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

APOlla on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

Asiakkaalla on oikeus saada puhelinnumeronsa siirrettyksi toiselle teleyritykselle viestintämarkkinalain mukaisesti. Muuta tunnistetta kuin puhelinnumeroa ei ole mahdollista siirtää sopimuskauden aikana, ellei toisin sovita.

## 4 PALVELUN KÄYTTÖ

### 4.1. Palvelun käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää APO:n palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukohtaisissa erityisehdoissa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. APO huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua sovitulla tavalla.

APO:n palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat APOlle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. APO myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksien luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä APO:n tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Asiakkaalla ei ole ilman APO:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden äätyessä asiakkaan on APO:n pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen, luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot. Tällaisia luovutettuja materiaaleja ovat esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot.

APO ei vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailta. Tarkempia tietoja on saatavilla APO:n verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen) tai muuta häiritsevää tai häiriötä APOlle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai APO:n huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai häirtätilanteissa APOlla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi APOlla on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan, keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteen tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakas ei saa jälleenmyydä APO:n toimittamia palveluja, välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Ellei APO:n kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu, asiakas ei saa käyttää palvelujen yhteydessä eikä asentaa verkkoon palvelimia, joihin on mahdollisuus ottaa verkon kautta muualta yhteyksiä. Palvelua ei saa myöskään käyttää automaattisia postitusjärjestelmiä hyväksikäyttäen riippumatta siitä, onko kyseessä käyttö suoramarkkinointiin vai muu käyttö.

### 4.2 Vastuu palvelun käytöstä

APO vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. APO ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole APO:n tarjoamaa.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa teleyrityksen tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

APOlla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos APO, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin tai sitä on muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi APOlla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. APO ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas itse vastaa edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista.

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. 4.6) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virusorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen

päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. APO antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Asiakkaan tulee noudattaa palvelun käytössä korostettua huolellisuutta (vertaa luottokortti), koska palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Erityistä huolellisuutta asiakkaalta edellytetään liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan tulee huolehtia, että älykortit (esim. sim-tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim. käyttäjätunnus, salasana, pin-koodi, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet pysyvät vain hänen omana tietonaan. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä APO:n asiakaspalveluun.

APO vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavilla olosta asiakkaalle. Asiakas vastaa asetusten käyttöönotosta. Asiakas vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoineista ja asetuksista sekä niiden asentamisesta, ylläpidosta ja poistamisesta, ellei toisin ole sovittu.

### 4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman asiakkaan suostumusta. Vaikka asiakas lähtökohtaisesti vastaa palvelun käytöstä, hän vastaa sen oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun APO on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvatakseen oikeutensa asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus asiakaspalveluun puhelimella sen aukioloaikana tai puhelimitse ympäri vuorokauden katoamisilmoitusnumeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. APOlla on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

APO voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.

### 4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

APO määrittelee tarjoamansa viestintäpalvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa, palvelun erityisohjeissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

### 4.5 Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Kuuluvuuteen ja palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä APO ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kuuluvuusalueella (katso palvelun virhe 5.2).

APOlla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. APO voi optimoida verkon osia ja toimintoja alueen kokonaiskuuluvuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus voi vaihdella. Jos kattavuutta olennaisesti ja pysyvästi pienennetään asiakkaan kotipaikassa, APO ilmoittaa muutoksista tarkoituksenmukaisella tavalla kohtuullisessa ajassa etukäteen näille asiakkaille. Asiakkaalla on oikeus irtisanomisaikaa noudattamatta päättää sopimus, jos

muutos heikentää vähäistä suuremmassa määrin ja pysyvästi palvelun toimivuutta asiakkaan kotipaikassa.

APOlla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen, joka saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks. 5.2). APO saa tehdä palveluihinsa ja älykorttiin, esim. sim-tekniikkaan ja sen käyttöön, vaikuttavia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. 11). Lisäksi APO voi lähettää viestintäverkkojen avulla asiakkaan päätelaitteeseen liittymän käyttöä helpottavia asetuksia, jotka asiakas voi halutessaan asentaa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitetavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Puhelinverkossa toimiva teleyritys huolehtii osaltaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että asiakas saa soittaessaan tai lähettäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen hätänumeroon 112. Soittajan paikannus ja tekstiviestin lähettäminen ei ole matkapuhelimen osalta mahdollista ilman SIM-korttia. Hätätekstiviestin luotettavuus ja nopeus eivät ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelin. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden (esimerkiksi VoIP-palvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisohjeissa.

### 4.6 Viestintäverkon tietoturva

APO vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. APO ei vastaa julkisessa internet-verkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista APOsta riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

APO voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun tai verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturva vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. APO mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. APO tiedottaa tietoturvahäiriöistä, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivullaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

### 4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista teleyrityksen verkko välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. APOlla on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytöstä raja-alueilla. Asiakas vastaa ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta APO:n ohjeita.

## 5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS

### 5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai hänen vastuullaan olevasta seikasta. Jos toimitusajan kohdasta ei ole sovittu, toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, jonka määrä kultakin alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärä säädetään viestintämarkkina-laissa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos APO tai APO:n käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta

esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

Viivästyksen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin, kun vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

## 5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

### Virhe

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovittua. Virhetilanteessa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, toissijaisesti hinnanalennusta tai palvelun keskeytystilanteessa vakiohyvitystä ja näiden lisäksi vahingonkorvausta.

### Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Sen lisäksi mitä kohdassa 5.7 sanotaan, virheeseen ei pidetä

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta;
- päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta tai
- satunnaisia ja lyhytaikaisia käyttökatkoksia.

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häirtäliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. APO ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä APO:n viestintäverkossa.

### Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia APO:ta virheen oikaisua tai uutta suoritusta. APO ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukaisen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa.

APOlla on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

### Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa virheilmoituksesta. Viestintäpalvelun keskeytystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen hinnanalennuksen sijaan. Vakiohyvityksen määrä kultakin alkavalta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä

määritellään viestintämarkkina-alueissa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

## 5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

APO korvaa asiakkaalle palvelun viivästyisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat APO:n huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. APO ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä.

Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai uhatessa ryhdyttävä sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas ei ryhdy kohtuullisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, hän kärsii vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista.

APO ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole APO:n alihankkijasta tai APO ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta.

## 5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä APO:lle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästyminen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Kohtuullisen ajan pituuden arviointiin vaikuttavat muun muassa olosuhteet kussakin yksittäistapauksessa ja asiakkaan asiantuntemus.

Asiakas saa vedota viivästyksen tai virheeseen myös myöhemmin, jos APO on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti, tai viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

## 5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa

Laitteiden ja muiden palveluiden kuin viestintäpalveluiden virheellisyys määräytyy kuluttajansuojalain mukaan.

APOlla on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeus luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. APO:n myymät laitteet korjataan mahdollisten takuuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

## 5.6 Ylivoimainen este

APO vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota APO ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on APO:sta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, lainsäädännön tai viranomais määräys tai -päätös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu- tai laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Asiakas vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämiseksi ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös.

## 5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

APO saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien kunnossapito, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. APO tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän asiakasta häirtävänä ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä etukäteen, jos se on mahdollista. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa.

Jos liittymän käyttö on edellä mainitun syyn takia ollut keskeytetty vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, APO hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvelvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä. APO:n on lisäksi osoitettava, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa. Hyvitysvelvollisuutta ei myöskään ole, jos vika on aiheutunut asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta taikka päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

## 6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä. Puhelinliittymän käyttöä voidaan rajoittaa esimerkiksi siten, että asiakas voi vastaanottaa puheluja, mutta ei voi soittaa muita kuin hätäpuheluja tai mahdollisuuksien mukaan lähettää hätätekstiviestejä.

### Asiakkaan oikeus

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla saldorajoitus- tai estopalveluja) tai palvelun sulkemista APO:n palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, APO voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. APOlla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

### APOn velvollisuus

APOLla on velvollisuus pyynnöstä sulkea liittymä tai estää puhelimen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu tai kadonnut.

### APOn oikeus

APO voi sulkea liittymän tai palvelun taikka rajoittaa niiden käyttöä, jos

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntynyttä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. asiakas ei ole maksanut lisä- tai sisältöpalvelujen erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö suljetaan tai sitä rajoitetaan,
3. asiakas on ylittänyt sovitun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
4. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
5. poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
6. asiakas on asetettu konkurssiin, tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
7. asiakas on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai

8. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja.

APOLla on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää APO:n liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan APO:n kautta, ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

### APO ei sulje liittymää maksulainilyönin johdosta, jos

1. kyseisen puhelinliittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin APO voi rajoittaa lisä- tai sisältöpalvelujen käyttöä tai estää niiden käytön,
2. asiakas osoittaa maksun laiminlyönin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai
3. asiakas on tehnyt laskusta perustellun kirjallisen laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

Asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna, jos sulkeminen tai rajoittaminen johtuu asiakkaasta tai teleyrityksen velvollisuudesta.

## 7 YLLÄPITO JA HUOLTO

APO huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovitut palvelut on asiakkaan käytettävissä. APO vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan palveluista. Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä. APO huolehtii vikatapauksen korjaamisesta työajan puitteissa. Vikailmoituksia vastaanotetaan vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman APO:n suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja telepätelaitteista ja muista laitteistaan, ellei toisin ole sovittu.

## 8 MAKSUT

### 8.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan APO:lle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön.

APO päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskaudesta, laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen, sen mukaan mitä maksukaudesta on sovittu.

APO voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista.

APOLla on oikeus periä palvelun käyttämättömyyden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain. Perusmaksu on maksettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevan syyn takia, taikka jos sulkeminen on johtunut APO:n velvollisuudesta sulkea palvelu.

Ulkomailla käytetyt palvelut (kuten puhelut, teksti- ja multi-mediaviestit, muu tiedonsiirto) veloitetaan APO:n voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Lisätietoja on saatavilla APO:n verkkosivuilta.

APOLla on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskenta-perusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti (ks. 11).

## 8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. APOLla on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai APO:n velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös sekä mahdollisen käyttö-rajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylittymiseen liittyvän käytön rajoittamisen poistamisesta ei peritä maksua. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. APOLla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

## 8.3 Laskutus

Lasku on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää, ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. Viivästyneestä maksusta teleyrityksellä on oikeus periä viivästyskorkea korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

Teleyritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta teleyritys voi periä maksun.

Sovitun käyttörajan ylittyessä tai maksujen kertyessä laskutuskauten kuluessa poikkeuksellisen paljon, teleyritys voi lähettää asiakkaalle ilmoituksen kertyneestä laskusta tai jos asiakkaan kanssa on sovittu, lähettää laskun ilmoitetusta laskutusajankohdasta poikkeavasti.

Teleyritys lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä teleyritykselle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksutavat ja niiden kustannukset ilmoitetaan hinnastossa.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, teleyrityksellä on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada puhelinlaskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

## ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

### 9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen

Teleyritys voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät teleyrityksen verkkosivuilta.

Asiakkaalla on oikeus kieltää teleyritystä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää asiakkaan antamaa etukäteistä suostumusta.

Teleyritys voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä luettujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Teleyrityksellä on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Teleyritys käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklaamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

### 9.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluetteloissa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko teleyrityksen 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. Asiakas voi maksutta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista.

Jos hakemistopalvelun tai painetun luettelon tiedoissa oleva virhe johtuu teleyrityksen tuottamuksesta, teleyritys valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

### 9.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas voi estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelu on siirretty, puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen.

Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä ja tiedonsiirtoon (kuten wap ja multimedaviestit) perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

## 10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman teleyrityksen kirjallista etukäteistä suostumusta.

Teleyrityksellä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä teleyritys tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat teleyrityksen saatavat voidaan siirtää kolmannelle. Kun asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

## 11 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

### 11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

APOlla on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi.

APOlla on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä;
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta;
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta;
- APO:n palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta;
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta;
- palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella;
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä;
- teknisistä järjestelmä uudistuksista;
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta;
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta;
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

APO voi tehdä muutoksen siihen sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Lisäksi APOlla on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

APOlla on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

APOlla on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun.

Jos APOsta riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin ja asiakas haluaa jatkaa palvelun käyttöä, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

### **11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset**

APO ilmoittaa asiakkaalle hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, APOlla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaan eduksi tehdystä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista APO ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi siitä palvelusta, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos asiakas ei irtisanoa sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi.

## **12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN**

### **12.1 Irtisanominen**

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen neljän (4) viikon irtisanomisaikaa noudattaen kirjallisesti. APO lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään neljän (4) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. APOlla on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

APOlla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Palvelun lopettaminen ks. 12.4.

### **12.2 Purkaminen**

Asiakas saa purkaa sopimuksen APO:n viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

APO saa purkaa puhelinliittymän sopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- puhelinliittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6) vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- asiakas on tuomittu puhelinliittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

APO saa purkaa muuta palvelua kuin puhelinliittymää koskevan sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. 6) tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa;
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa APO:n vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja APO voivat purkaa muun palvelun kuin puhelinliittymän sopimuksen, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteesta johtuen.

APO:n tulee purkaa sopimus kirjallisesti.



käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

### 12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava APO:n omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä APOlle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut APO:ta laitteen, laitepalvelun irtisanomisen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa 12.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

APO palauttaa asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. APO ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaetua eikä niin sanottua pakettihinnoiteltuja ennalta maksettuja maksuja. Sopimuksen päättyessä APO:lla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

### 12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen

APO:lla on oikeus lopettaa toistaiseksi voimassa olevan tai määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai palvelun ominaisuuden tuottaminen. Asiakkaalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen. Jos kyseessä on olennainen muutos, APO irtisanoo sopimuksen ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen kuitenkin vähintään kuukautta ennen. Kohtuullinen aika arvioidaan palvelukohtaisesti.

## 13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että APO:lla on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen APO:n tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämistä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

APO lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen taikka matkaviestinliittymännumeroon. APO:n postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämistä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymännumeroon lähettämistä seuraavana päivänä. APO ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulainlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

APO:n yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

## 14 MUUT EHDOT

Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

- sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot,
- palvelukohtaiset erityisehdot,
- hinnasto ja
- yleiset sopimusehdot.

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

## 15 ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne APO:aa vastaan joko oman kotipaikkansa tai APO:n kotipaikan käräjäoikeudessa. APO:n tulee nostaa kanne asiakasta vastaan asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan

## 16 EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 1.12.2011 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 13.01.2004 voimaan tulleet yleiset sopimusehdot kuluttajille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa APO:ta maksutta.