

ELISAN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE

25.5.2011



siinä on ideaa.

ELISAN YLEISET SOPIMUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE

Nämä ehdot ovat Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry:n suosittelemat ja Kuluttajaviraston/kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa neuvottelemat.

Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry:n suositus teleyritysten tarjoamien palveluiden yleisiksi sopimusehdoiksi kuluttajille

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä Elisän toimittamiin yleisiin sopimusehtoihin, palvelukohtaisiin erityisehtoihin, hinnastoon sekä mahdollisiin kampanjaehtoihin ja käyttöohjeisiin.

- Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan kaikkiin Elisän omiin palveluihin.
- Palvelukohtaisia erityisehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi. Kampanjaehdot ovat osa sopimusta ja niitä sovelletaan palveluihin, joita tarjotaan erityisehdoihin rajoitettuna aikana.
- Käyttöohjeessa kuvataan muun muassa palvelun käyttö-ottoa, 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 Elisalta, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa Elisalta.

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 määrääjän.

Vastuu käytöstä ja maksuista

Elisa 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 luotto-kortti). Suojaa liittymäsi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. pin-koodi), jos se on teknisesti mahdollista. Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä Elisään 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 multimediaviestien 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

Elisa vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Muilta osin palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin (ks.4.2). Ohjeita ja opastusta on saatavilla Elisalta.

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 asetuksesta (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 Elisalla on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla (ks. 11.1). Tällöin sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi (ks. 11.2).

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä Elisän asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä, sähköpostilla tai muulla asiakasviestintämallilla. Yhteyshiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Aineiston palautus

Käyttöoikeuden päättyessä sinun on Elisän 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).

SISÄLLYSLUETTELO

PALVELUN KÄYTTÄJÄLLE	2	5.5 Virhe muussa palvelussa ja laitteissa	8
SISÄLLYSLUETTELO	3	5.6 Ylivoimainen este	8
1 MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA	4	5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	8
2 SOPIMUKSEN TEKEMINEN	4	6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN	8
2.1 Sopimuksen voimaantulo	4	7 YLLÄPITO JA HUOLTO	9
2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen	4	8 MAKSUT	9
2.3 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja	4	8.1 Hinnasto ja perittävät maksut	9
3 PALVELUN TOIMITUS	5	8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta	9
3.1 Toimitus ja toimitusaika	5	8.3 Laskutus	10
3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	5	9 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN	10
3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	5	9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen	10
3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys	5	9.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut	10
4 PALVELUN KÄYTTÖ	5	9.3 Puhelinnumeron välittyminen	10
4.1 Palvelun käyttöoikeus	5	10 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN	10
4.2 Vastuu palvelun käytöstä	6	11 SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN	10
4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	6	11.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin	10
4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet	6	11.2 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset	11
4.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja	6	12 SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN	11
4.6 Viestintäverkon tietoturva	7	12.1 Irtisanominen	11
4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella	7	12.2 Purkaminen	11
5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA VAHINGONKORVAUS	7	12.3 Palautukset sopimuksen päätyessä	12
5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen	7	12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen	12
5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys	7	13 YHTEYSTIEDOT JA ILMOITUKSET	12
5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi	8	14 MUUT EHDOT	12
5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen	8	15 ERIMIELISYYDET	12
		16 EHTOJEN VOIMASSAOLO	12

1. MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Asiakkaalla kuluttaja-asiakasta, joka tekee tai on tehnyt Elisa Oyj:n (jäljempänä Elisa) 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 Elisän välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

Palvelulla Elisän valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja.

Viestintäpalvelulla viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa Elisän käyttämässä viestintäverkoissa. Lisä- ja sisältöpalvelut eivät ole viestintäpalveluita.

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

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

Viestintäverkolla toisiinsa liitetyistä 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 telepäätelaite kytketään Elisän viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymä voi olla esimerkiksi laajakaistanen internetliittymä tai puhelinliittymä.

Puhelinliittymällä kiinteän puhelinverkon ja matkaviestinverkon liittymää. Puhelinliittymällä ei tarkoiteta esimerkiksi laajakaistaista internetliittymää.

Yleispalveluliittymällä yleispalveluuyrityksen 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 Elisän 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 saat- taan edellyttää, että asiakas on maksanut ennakkomaksun tai vakuuden (ks. 2.3). Sopimus tulee voimaan, kun Elisa

on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun. Elisa ilmoittaa viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausvahvistuksessa, milloin sopimus tulee voimaan ja tarvittaessa, miten sopimuksen voimaantulosta ilmoitetaan asiakkaalle.

Elisa ja asiakas voivat ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi tai sijasta sopia kohtuullisesta käyttörajasta. Elisalla on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Elisalla on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

Yleispalveluvollinen teleyritys voi kieltäytyä tekemästä yleispalvelusopimusta vain, jos asiakas on asetettu syytteeseen tai viimeisen vuoden aikana tuomittu jonkin Elisän 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

Elisalla on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyyttömyydestä 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. Elisa voi kuitenkin vaatia kohtuullista vakuutta sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyyttömäksi.

Elisa ei maksa suoritetusta ennako- tai vakuusmaksusta korkoa. Elisalla on oikeus periä vakuudesta erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen 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 Elisa voivat sopia kohtuullisen käyttörajan asettamisesta puhelinliittymälle. Elisa ilmoittaa asiakkaalle käyttörajan ylittymiseen takia tapahtuvasta käytön rajoittamisesta etukäteen esimerkiksi soittamalla tai tekstiviestillä. Samalla Elisalla on annettava ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen käyttörajan ylityksessä Elisalla on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä. Vapautukseen palvelun käytön rajoituksista asiakkaan tulee maksaa Elisän ilmoittama osuus palvelusta kertyneistä maksuista. Käyttöraja palvelu ja sen muutos on maksuton mutta sen poistamisesta Elisa voi periä hinnaston mukaisen maksun. Käyttöraja sopiminen on teleyrityskohtaista.

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

3. PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitus ja toimitusaika

Elisa tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja Elisa sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. Elisa toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana. Elisalla on velvollisuus toimittaa yleispalvelullittymä 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. Elisalla 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 Elisa.

Elisa ja asiakas voivat sopia hinta-arviosta, jos palvelun toimittamisen edellyttävä 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 sovittuun määrään.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun Elisa 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 Elisalta hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys

Elisalla on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnistuksista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnistuksista.

Elisalla on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Elisa

ilmoittaa tunnistaiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

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

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

4. PALVELUN KÄYTTÖ

4.1. Palvelun käyttöoikeus

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

Elisän palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat teleyritykselle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. Elisa myöntää asiakkaalle rajoitettua käyttöoikeuden sopimuksen voimaosaloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekopiointiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä Elisalla tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Asiakkaalla ei ole ilman Elisän etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päätyttyä asiakkaan on Elisän 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.

Elisa ei vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailla. Tarkempia tietoja on saatavilla Elisän verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta (esimerkiksi roskapostin lähettäminen tai liittymän jakaminen) tai muuta haittaa tai häiriötä Elisalle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kyettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai Elisän huomautuksesta huolimatta käyttää viollisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa Elisalle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittalianteista Elisalla on oikeus kytkä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi Elisalla 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 jälleenmyydyä Elisan 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 Elisan kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu, asiakas ei saa käyttää palvelujen yhteydessä eikä asentaen 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

Elisa vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. Elisa ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole Elisan 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 Elisan tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

Elisalla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos teleyritys, 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 Elisalla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Elisa 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-, käyttörajaja- ja saldorojoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Elisa 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 älykortti (esim. sim- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnistella (esim. käyttäjätunnus, salasana, pin-koodi, suojakoodi), ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteenpysyvät vain hänen omana tietonaan. Jos päätelaite, tunnistin tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä Elisan asiakaspalveluun.

Elisa vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavilla olosta asiakkaalle. Asiakas vastaa asetusten käyttämisestä. Asiakas vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoinneista 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 Elisa on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Turvataksaan oikeutensa asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus asiakaspalveluun puhelimitse sen aukioloaikaan tai puhelimitse ympäri vuorokauden katoamisilmoitusnumeroon, joka löytyy muun muassa sopimuksesta tai verkkosivulta. Elisalla on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

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

4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

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

4.5 Palvelun toiminnallisuuteen 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 Elisa ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kuuluvuusalueella (Katso palvelun virhe 5.2).

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

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

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitetta- vista 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

Elisa vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Elisa ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista Elisasta riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Elisa voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvan 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. Elisa mitoitaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Elisa 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 päätelaitte hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista Elisän verkko-, välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. Elisalla on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytöstä raja-alueilla. Asiakas vastaa ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta Elisän ohjeita.

5. PALVELUN VIVÄSTYS, 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 toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on viivästynyt,

jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksen toimituksen jälkeen.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, jonka määrä kulkijan alkavalta viivästysviikolta ja enimmäismäärä säädetään viestintämarkkinalais- sa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos Elisa tai Elisän käyttämä sopijajumppani osoittaa viivästykseen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttäneen ottaa 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.

Viivästykseen 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, virheenä 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 käyttökatkoja.

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksettömyyttä toimitusta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii siten, kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. 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. Elisa ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä Elisän viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia Elisalta virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Elisa 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.

Elisalla on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisu 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 hinnanalennukseen, 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 kulkutakin alkavasta keskeytysviikolta ja enimmäismäärä määritellään viestintämarkkinalaisissa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Elisa korvaa asiakkaalle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Elisän huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Elisa ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisistä 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 uhahessa 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.

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

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

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

Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos Elisa on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaavasti 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 nähtyyn kuluttajansuojalain mukaan.

Elisalla on oikeus vaihtaa tai päivittää vuokratut laitteet ja käyttöoikeuksin luovutetut ohjelmistot sekä palvelu korjaamisen sijasta toiminnallisesti vastaavaan. Elisän myymät laitteet korjataan mahdollisten takuuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaan.

5.6 Ylivoimainen este

Elisa vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota Elisa ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on teleyrityksestä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, lainsäännös tai viranomaismääräys tai -päättös, ulkopuolisen aiheuttama kaiuvu- tai laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttämisen estyy tai viivästyy mainituista syistä, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Asiakas vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä ylivoimaisen esteen tapauksissa, joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomaismääräys tai -päättös.

5.7 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyöt

Elisa 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. Elisa tekee keskeytyksen mahdollisimman vähän asiakasta haittaavana 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 keskeytettynä vähintään 48 tuntia kalenterikuukauden aikana, Elisa hyvittää asiakkaalle tämän pyynnöstä liittymän perusmaksun kyseisen kuukauden ajalta. Hyvitysvelvollisuutta ei ole, jos keskeytys on aiheutunut luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä. Elisän 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 päätelaiteen 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 Elisan palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, Elisa voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Elisalla on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

Elisan velvollisuus

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

Elisan oikeus

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

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyntä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
2. asiakas ei ole maksanut lisä- tai sisältöpalvelujen eräänntyneitä 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 syytteeneseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
8. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja.

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

Elisa ei sulje liittymää maksulainlynönin johdosta, jos

1. kyseisen puhelini liittymän eräänntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai eräänntynyt maksu liittyy lisä- tai sisältöpalvelun käyttämiseen. Tällöin Elisa 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 eräänntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai
3. asiakas on tehnyt laskusta perustellun kirjallisen laskuhuomaituksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikaan.

Asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja eräänntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on

muutoin ollut rajoitettuna, jos sulkeminen tai rajoittaminen johtuu asiakkaasta tai Elisan velvollisuudesta.

7. YLLÄPITO JA HUOLTO

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

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman Elisan 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 Elisalle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön.

Elisa 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.

Elisa 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.

Elisalla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden 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 syyntä, taikka jos sulkeminen on johtunut Elisan velvollisuudesta sulkea palvelu.

Ulkomailla käytetyt palvelut (kuten puhelut, teksti- ja multimediaivestit, muu tiedonsiirto) veloitetaan Elisan voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Lisätietoja on saatavilla Elisan verkkosivuilta.

Elisalla on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita, sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti (ks. 11).

8.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Elisalla on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syyntä tai Elisan velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylittymiseen liittyvän käytön rajoittamisen poistamisesta ei peritä maksua. Muista sopimukseen kuu-

lumattomista töistä peritään erillinen maksu. Elisalla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomissajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättää 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 Elisalla on oikeus periä viivästyskorkea korkolain mukaisesti ja maksukehотuksesta hinnaston mukainen maksukehотusmaksu. Lisäksi Elisalla on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

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

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

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

Elisa lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Elisalle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksumatavat 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, Elisalla on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

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

9. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

9.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen

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

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

Elisa 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 keskot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä luetteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Elisalla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelun ja muu viestintä, kuten myyntipuhelut. Elisa käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

9.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluettelossa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko Elisän 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 maksuta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista.

Jos hakemistopalvelun tai painetun luettelon tiedoissa oleva virhe johtuu Elisän tuottamuksesta, Elisa valintansa mukaan joko huoletti 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 multimediaiviestit) perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

10. SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN

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

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

Sopimukseen perustuvat Elisän 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

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

Elisalla 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-, hinnoittel-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmuukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä;
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta;
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista, kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta;
- Elisän 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;
- merkityksellisistä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta;
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta;
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan tai tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

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

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

Elisalla 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.

Elisalla 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 Elisasta 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 seuraamus

Elisa ilmoittaa asiakkaalle hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudes-

ta irtisanoo palvelu kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, Elisalla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaan eduksi tehdyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista Elisa ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

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

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

12. SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

12.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoo toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Elisa lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen. Asiakas saa irtisanoo toistaiseksi voimassa olevan muun sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoo määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) 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. Elisalla on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

Elisalla on oikeus irtisanoo 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 Elisän viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

Elisa 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.

Elisa 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 Elisän vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta;
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häiriinnyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja Elisa voivat purkaa muun palvelun kuin puhelini liittymän 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.

Elisan tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

12.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

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

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

12.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen

Elisalla 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, Elisa 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 Elisalla 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 Elisän tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

Elisa lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen tai laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköpostiosoitteeseen tai matkaviestinliittymännumeroon. Elisän postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymännumeroon lähettämistä seuraavana päivänä. Elisa ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulainilyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Elisan 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 sopimusehdon pätemättömyyttä. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

15. ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne Elisaa vastaan joko oman kotipaikkansa tai Elisän kotipaikan käräjäoikeudessa. Elisa tulee nostaa kanne asiakasta vastaan asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

16. EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 25.5.2011 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat Elisa Oyj:n yleiset sopimusehdot kuluttajille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin 1.9.2011 alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa Elisalta maksutta.