

Tele-yritysverkot Oy yleiset sopimus-/toimitusehdot

Yritykset ja yhteisöt

1. Soveltamisala	2
2. Sopimuksen syntyminen ja sisältö	2
3. Toimitus	2
4. Tuotteen tai palvelun tuottaminen ja muutokset	4
5. Tuotteen tai palvelun huolto ja ylläpito	4
6. Maksut ja laskutus	5
7. Ennakkomaksu tai vakuus	6
8. Tunnistamistiedot	6
9. Asiakastiedot ja niiden käyttö	7
10. Tuotteen tai palvelun antaminen kolmannen osapuolen käyttöön	7
11. Asiakkaan vastuut	7
12. Tuotteen tai palvelun käytön keskeyttäminen tai rajoittaminen	9
13. Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset	9
14. Sopimuksen päätyminen	10
15. Sopimuksen siirtäminen	10
16. Muut ehdot	10
17. Sopimusehtojen voimassaolo ja muuttaminen	12

1. Soveltamisala

1.1 Yleisten sopimusehtojen soveltaminen. Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan Tele-Yritysverkot Oy:n yritys- tai yhteisö-asiakkaalle toimittamiin tuotteisiin ja palveluihin, ellei asiakkaan ja Tele-Yritysverkot Oy:n välillä ole kirjallisesti toisin sovittu. Lisäksi sovelletaan tuote- tai palvelukohtaisia erityisehtoja. Näitä ehtoja ei sovelleta kuluttaja-asiakkaaseen, joka hankkii tuotteen tai palvelun pääasiassa yksityiskäyttöään varten ja joka hankkii Tele-Yritysverkot Oy:n tuotteen tai palvelun kuluttaja asiakasehdoin ilman yritys- tai yhteisöasiakassopimusta. Nämä sopimusehdot eivät koske muilta kuin näissä ehdoissa nimenomaisesti mainituilta osilta asiakkaan Tele-Yritysverkot Oy:n toimittaman tuotteen tai palvelun välityksellä mahdollisesti käyttämiä muiden teleyritysten tai palveluntarjoajien tuotteita tai palveluita, eikä Tele-Yritysverkot Oy vastaa asiakkaalle tällaisista palveluista tai niistä mahdollisesti aiheutuvista haitoista, kustannuksista tai vahingoista.

1.2 Määritelmiä. Tuotteella tai palvelulla tarkoitetaan asiakkaan Tele-Yritysverkot Oy:ltä ostamia tuotteita tai palveluja kuten esimerkiksi puhe- ja data tuotteita tai palveluja. Laitteilla tarkoitetaan telepäätelaitteita, puhelinjärjestelmiä, reitittimiä, tietokoneita ja muita välineitä, joita asiakas tuotteiden ja palvelujen yhteydessä käyttää tai joita Tele-Yritysverkot Oy käyttää palvelun tuottamiseen. Ohjelmistolla tarkoitetaan laitteisiin liitettyä tai niissä käytettävää tietoteknistä ohjelmistoa. Käyttäjä on taho, jonka käyttöön asiakas on tuotteen tai palvelun antanut. Kaikki asiakasta koskevat palveluiden ehdot koskevat myös käyttäjää, ellei näissä ehdoissa tai tuote- tai palvelukohtaisissa erityisehdoissa ole toisin mainittu. Asiakas on vastuussa siitä, että käyttäjä on tietoinen käyttämänsä tuotteeseen tai palveluun liittyvistä ehdoista ja siitä, että sekä asiakas että käyttäjä noudattavat ehtoja. Toimituksella tarkoitetaan tuotteen tai palvelun asennusta tai ytkentää siten, että Tele-Yritysverkot Oy on suorittanut kaikki edellytettävät toimet, jotta tuote tai palvelu on asiakkaan käytettävissä.

2. Sopimuksen syntyminen ja sisältö

2.1 Sopimuksen syntyminen. Sopimus syntyy aikaisimpana seuraavista hetkistä: 1) osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen 2) Tele-Yritysverkot Oy on käynnistänyt asiakkaan kirjallisesti, extranetin kautta, sähköpostitse, telefaxilla tai muulla vastaavalla tavalla tilaaman tuotteen tai palvelun toimittamisen tai muutoin hyväksynyt tilauksen tai 3) asiakas on muuten ryhtynyt käyttämään Tele-Yritysverkot Oy:n tuotetta tai palvelua. Tele-Yritysverkot Oy:n vaatiessa kohdan 7. perusteella ennakkomaksun tai vakuuden suorittamista sopimus velvoittaa Tele-Yritysverkot Oy:tä vasta, kun asiakas on maksanut vaaditun vakuuden tai ennakkomaksun.

2.2 Sopimuksen sisältö ja tulkintajärjestys. Toimitettavien tuotteiden ja palvelujen sisällön määräävät sopimus ja sen liitteet, joita sovelletaan mahdollisissa ristiriitatilanteissa seuraavan etusijajärjestyksen mukaisesti:

1. Sopimus
2. Asiakaskohtainen sopimusliite, mikäli sellainen on liitetty sopimukseen
3. Tuotekohtaiset sopimusliitteet
4. Yleiset sopimusehdot
5. Hinnastot

Sopimusta ja siihen tehtyjä muutoksia tulkitaan käänteisessä aikajärjestyksessä siten, että lisäyksellä tai muutoksella korvataan aiemmat ko. seikkaan liittyvät sopimukset. Esittelylehtisissä, -tilaisuudessa, -tapahtumassa, markkinointimateriaalissa tai myynninedistämistarkoituksessa tapahtuvissa muissa tilaisuuksissa tai puheissa esitetyt tiedot eivät ole palvelun määräyksiä, eivätkä sido Tele-Yritysverkot Oy:tä. Tele-Yritysverkot Oy:tä eivät sido myöskään sellaiset arviot tai laskelmat tulevasta kehityksestä, joita ei ole nimenomaisesti otettu sopimuksen liitteeksi.

3. Toimitus

3.1 Toimituksen edellytykset

Toimitus edellyttää, että:

- asiakas on maksanut mahdollisesti vaaditun ennakkomaksun tai vakuuden Tele-Yritysverkot Oy:lle
- toimitusosoitteessa on sovittua käyttöä varten riittävä sähkö- ja sisäverkko ja laitteisto, tilat ovat asianmukaisessa kunnossa ja käyttöympäristö täyttää tuote- tai palvelukohtaisten erityisehtojen tai Tele-Yritysverkot Oy:n suullisesti tai kirjallisesti antamien ohjeiden mukaiset tekniset, tietoturvaan liittyvät ja toiminnalliset edellytykset
- asiakkaan vastuulla olevat laitteet ohjelmistoinen ovat toimintakunnossa, eivät aiheuta häiriöitä viestintäverkolle tai sen muille käyttäjille ja täyttävät viestintäverkkoon liitettäviä laitteita ja sähköturvallisuutta koskevat viranomaismääräykset ja muut vaatimukset
- asiakas on järjestänyt toimitusta varten esteettömän fyysisen ja tietoteknisen pääsyn tarvittaviin tiloihin, asiakkaan laitteisiin ja järjestelmiin sekä huolehtinut näihin liittyen mahdollisesti tarvittavasta opastuksesta
- Tele-Yritysverkot Oy:llä on halutessaan ollut mahdollisuus tarkastaa asiakkaan käyttöympäristö sovittuna aikana ennen toimituksen ajankohtaa
- asiakkaalla on tarpeelliset oikeudet tuotteisiin tai palveluihin liittyvien ja niihin liitettäviksi aiottujen ohjelmistojen käyttöön; Tele-Yritysverkot Oy vastaa kuitenkin sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta
- asiakas on hankkinut mahdollisesti tarvittavat luvat eikä ole tullut ilmi muita seikkoja, jotka perustellusti estäisivät toimituksen
- asiakas on varmistanut, ettei asiakkaan toisen teleyrityksen kanssa tekemä määräaikainen sopimus tai asiakkaan muu sopimusvelvoite estä sovitun tuotteen tai palvelun toimitusta ja että asiakas on tarvittaessa huolehtinut tällaisten sopimusten irtisanomisesta
- kolmannelta osapuolelta johtuva syy ei estä toimitusta
- Asiakas sitoutuu toimittamaan Tele-Yritysverkot Oy:n pyytämät toimitusta varten tarpeelliset tiedot viipymättä Tele-Yritysverkot Oy:lle.

Toimituksen peruuntuessa tai keskeytyessä edellä mainittujen edellytysten puuttumisen vuoksi asiakas vastaa Tele-Yritysverkot Oy:lle aiheutuneista tai aiheutuvista kustannuksista. Mikäli tuotteen tai palvelun toimittamisesta aiheutuu erityisiä kustannuksia, jotka eivät ole Tele-Yritysverkot Oy:n tiedossa sopimusta tehtäessä, on asiakas velvollinen korvaamaan ne. Jos sopimusta toteutettaessa ilmenee, että tuotteen tai palvelun toimittamisesta aiheutuu edellä mainittuja erityisiä kustannuksia, Tele-Yritysverkot Oy tekee asiakkaalle uuden tarjouksen tuotteen tai palvelun toimittamisesta. Mikäli asiakas ei hyväksy uutta tarjousta, sopimus purkautuu kyseisen tuotteen tai palvelun tai sen osan osalta ja Tele-Yritysverkot Oy palauttaa asiakkaan ko. tuotteesta tai palvelusta mahdollisesti suorittamat maksut siltä osin kuin asiakas ei ole saanut kyseisiä maksuja vastaavaa tuotetta tai palvelua.

Palautettavalle maksulle ei makseta korkoa. Lisäksi Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus perääntyä sopimuksesta tietyn tuotteen tai palvelun tai sen osan osalta seuraamuksetta, mikäli sopimuksessa määritellyn toimituspaikkaan ei ole Tele-Yritysverkot Oy:stä riippumattomista syistä mahdollista toimittaa tuotetta tai palvelua teknisesti ja taloudellisesti järkevällä tavalla.

3.2 Toimitusaika

3.2.1 Toimitusajankohta. Tele-Yritysverkot Oy on velvollinen toimittamaan palvelun tai tuotteen sovittuna aikana, tai jos toimitusajankohdasta ei ole tehty nimenomaista sopimusta, kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä, ellei nimenomaisesti ole toisin sovittu. Tele-Yritysverkot Oy voi käyttää alihankkijoita. Jos asennuksesta ei ole sovittu, vastaa asiakas asennuksesta, ja tuote tai palvelu, niihin liittyvä aineisto tai toimitettava laite katsotaan toimitetuksi, kun se on asiakkaan noudettavissa. Toimitus tehdään yleensä arkipäivisin (ma-pe) klo 8.00-16.00 välisenä aikana. Muuna aikana tehtävistä toimenpiteistä voidaan sopia erikseen kirjallisesti ja Tele-Yritysverkot Oy:llä on tällöin oikeus laskuttaa asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

3.2.2 Toimituksen viivästyminen. Mikäli toimitus viivästyy Tele-Yritysverkot Oy:n huolimattomuuden johdosta yli kymmenen (10) arkipäivää (ma-pe) ja viivästyksessä on aiheutunut asiakkaalle suoria kustannuksia, Tele-Yritysverkot Oy hyvittää asiakkaalle viivästyssakkona tämän vaatimuksesta puolet viivästyneen toimituksen osan yhden (1) kuukauden perusmaksusta tai vastaavasta laskentaperusteisesta summasta jaettuna kuukausimaksuille. Tätä hyvitysvelvollisuutta Tele-Yritysverkot Oy:llä ei ole, mikäli viivästyminen johtuu asiakkaasta johtuvasta syystä tai toisesta teleyrityksestä. Sellaiset puutteet toimituksessa, jotka eivät olennaisesti häiritse tuotteen tai palvelun käyttämistä, eivät oikeuta viivästyssakkoon, mutta Tele-Yritysverkot Oy on velvollinen ilman aiheutonta viivytystä korjaamaan ne. Asiakkaalla ei myöskään ole oikeutta viivästyssakkoon, mikäli asiakkaalle on toimitettu maksutta vastaava tuote tai palvelu viivästyksen ajaksi. Viivästyssakon lisäksi asiakkaalla on oikeus saada korvausta viivästyksen aiheuttamista välittömistä vahingoista silloin, kun asiakas purkaa sopimuksen. Tällöin vahingonkorvauksen osalta noudatetaan kohdassa 13. sovittua. Asiakkaalla on oikeus saada viivästyksen johdosta korvausta vain tässä kohdassa nimenomaisesti mainituilla perusteilla.

3.2.3 Asiakkaan viivästys. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus periä tuotteeseen tai palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, jolloin tuotetta tai palvelua ei ole voitu toimittaa asiakkaasta johtuvasta syystä. Tele-Yritysverkot Oy huolehtii tarvittaessa palveluun kuuluvien laitteiden varastoinnista asiakkaan vastuulla ja kustannuksella kohtuullisen ajan. Jos tuote tai palvelu toimitetaan asiakkaasta johtuvasta syystä sovittuun toimitusajankohdan jälkeen, Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus valita sopiva uusi toimitusajankohta.

3.2.4 Viivästyksistä ilmoittaminen. Mikäli osapuoli havaitsee, että toimitus tulee todennäköisesti viivästyneeseen, sen on viipymättä ilmoitettava toiselle osapuolelle viivästyneisyydestä ja sen vaikutuksesta toimitusaikatauluun.

3.3 Toimituksen sisältö

3.3.1 Yleistä. Tele-Yritysverkot Oy toimittaa sopimuksen mukaisen tuotteen tai palvelun ja vastaa siitä, että se täyttää sopimuksessa sovitut laatuvelvoitteet. Tele-Yritysverkot Oy antaa asiakkaalle sovitut käyttöohjeet joko suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti.

3.3.2 Rajoitukset. Laitteiden toimitus ei sisälly tuotteiden ja palveluiden toimitukseen, ellei asiakkaan sopimuksessa tai tuote- tai palvelukohtaisissa erityisohjeissa ole toisin sovittu, vaan asiakas vastaa omalla kustannuksellaan laitteiden hankinnasta kohtien 3.1 ja 11.1 mukaisesti. Vastaavasti ohjelmistojen toimitus ei sisälly toimitukseen, ellei asiakkaan sopimuksessa tai tuote- tai palvelukohtaisissa erityisohjeissa ole toisin sovittu. Mikäli ohjelmistoja toimitetaan, ne toimitetaan ohjelmistovalmistajan lisenssiehtojen mukaisesti.

3.3.3 Tietoturva ja –suojaus. Toimitukseen ei sisälly myöskään tietoturva-, palomurto- tai muuta tietosuojaukseen liittyvää palvelua, ellei tästä ole erikseen kirjallisesti sovittu, vaan asiakas vastaa itse tietoturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen, järjestelmilleen ja ohjelmistoilleen. Asiakas vastaa itse myös omia tietojaan ja tiedostojaan koskevien varmuuskopioiden ottamisesta sekä niiden toimivuuden varmistamisesta, elleivät osapuolet ole tästä kirjallisesti toisin sopineet.

3.3.4 Omistus- ja immateriaalioikeudet. Tuotteisiin tai palveluihin sekä niihin liittyviin tietoihin ja aineistoihin liittyvät omistus- ja immateriaalioikeudet eivät siirry toimituksen yhteydessä tai sopimussuhteen aikana asiakkaalle. Sovittu tuotteen tai palvelun toimitus antaa asiakkaalle ainoastaan oikeuden käyttää sopimuksen voimassaoloaikana tuotetta tai palvelua sekä siihen liittyviä tietoja ja aineistoja, kuten ohjelmistoja (konekielinen versio) ja liitännäisiä asiakirjoja tai käyttöohjeita, siihen tarkoitukseen, johon ne on toimitettu. Asiakkaalla ei ole ilman Tele-Yritysverkot Oy:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa tuotetta tai palvelua tai niihin liittyviä tietoja ja aineistoja, liittää niitä muuhun tuotteeseen, taikka luovuttaa niitä kolmannen osapuolen käyttöön, ellei pakottavista lainsäädännöksistä muuta johdu.

3.3.5 Laitteet. Silloin kun toimitus sisältää laitteen toimituksen, Tele-Yritysverkot Oy vastaa siitä, että laite täyttää sopimuksessa tai tilausohjeella voimassa olleissa laeissa tai viranomaismääräyksissä asetetut vaatimukset. Omistusoikeus kaikkiin toimitettuihin laitteisiin sekä niihin liittyviin aineistoihin, kuten ohjelmistoihin ja liitännäisiin asiakirjoihin tai käyttöohjeisiin, säilyy Tele-Yritysverkot Oy:llä. Asiakas saa ainoastaan käyttöoikeuden, ellei kirjallisesti ole sovittu, että asiakas ostaa laitteen. Asiakkaan ostaessa laitteen sen omistusoikeus siirtyy asiakkaalle, kun kauppahinta ja muut kauppaan liittyvät maksut on kokonaan maksettu. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää laitteita ja niihin liittyviä aineistoja ainoastaan siihen tarkoitukseen, johon ne on toimitettu. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus milloin tahansa vaihtaa omistuksessaan oleva laite toiseen toiminnallisesti vastaavaan. Mikäli ei ole sovittu, että Tele-Yritysverkot Oy asentaa laitteen, vaaranvastuu laitteesta siirtyy asiakkaalle Tele-Yritysverkot Oy:n ilmoitettua laitteen olevan asiakkaan noudettavissa. Muussa tapauksessa vaaranvastuu laitteesta siirtyy asiakkaalle, kun laite on kuljetettu sovitettuun toimitusosoitteeseen. Jos tilaus- ja toimitusprosessin aikana asiakkaalle toimitettavista laitteista Tele-Yritysverkot Oy:lle aiheutuva kustannus muuttuu valuuttakurssien muutoksen vuoksi yli 5 % verrattuna tarjouksen tekohetkeen, Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus korjata laitteen hintaa muutosta vastaavasti.

3.3.6 Asennus. Jos asennusta ei ole sovittu Tele-Yritysverkot Oy:n tehtäväksi, Tele-Yritysverkot Oy pyrkii myötävaikuttamaan asennuksen antamalla asiakkaan kohtuullisen pyynnön perusteella tarvittavia teknisiä tietoja asennuksen mahdollistamiseksi.

3.4 Toimituksen hyväksyminen. Mikäli ei ole sovittu erillisestä hyväksymisestä, asiakkaan tulee välittömästi tarkistaa ja testata toimitettu tuote tai palvelu ja siihen liittyvät laitteet, ohjelmistot sekä muut aineistot omalla kustannuksellaan. Mikäli kyseessä on useasta yksittäisestä tuotteesta tai palvelusta koostuvan kokonaisratkaisun toimitus, arvioidaan toimituksen hyväksyminen kunkin yksittäisen tuotteen tai palvelun osalta erikseen. Toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei asiakas reklamoi havaitsemistaan virheistä kirjallisesti viipymättä, kuitenkin viimeistään yhden (1) viikon kuluessa toimituksesta. Reklamaatiosta huolimatta toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei toimitetussa tuotteessa tai palvelussa ole kohdan 5.1 mukaista virhettä.

4. Tuotteen tai palvelun tuottaminen ja muutokset

4.1 Tuotteen tai palvelun tuottaminen. Tele-Yritysverkot Oy tuottaa sopimuksen mukaisen tuotteen tai palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla ja sillä on oikeus käyttää alihankkijoita. Palvelut, jotka ovat asiakkaan käytettävissä ilman eri sopimusta, ovat käytettävissä vain kulloisenkin palveluvalikoiman ja kulloistenkin käyttöehtojen mukaan. Alan tekninen kehitys, viranomaismääräykset ja -suositukset, standardointiorganisaatioiden ratkaisut tai muut perustellut syyt voivat sopimuksen kestäessä muuttaa Tele-Yritysverkot Oy:n toimintaolosuhteita siten, että tuotteiden ja palvelujen teknistä tai muuta toteutusta on tarpeen muuttaa. Siksi Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus tehdä tarpeellisia palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Tele-Yritysverkot Oy pyrkii ilmoittamaan asiakkaaseen vaikuttavista muutoksista mahdollisimman ajoissa, mutta ei vastaa siitä, että asiakas joutuu mahdollisesti muuttamaan tai säätämään laitteita, ohjelmistoa tai muuta käyttöympäristöä omalla kustannuksellaan.

4.2 Tuotteen tai palvelun siirtäminen. Tuote tai palvelu voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Siirrosta peritään kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukainen tai erikseen sovittu maksu. Mikäli tuotteen tai palvelun siirtämisestä toiseen osoitteeseen tai sen tuottamisesta toisessa osoitteessa aiheutuu erityisiä kustannuksia, on asiakas velvollinen korvaamaan ne. Jos siirtoa valmisteltaessa tai toteutettaessa ilmenee, että siirrosta tai palvelun tuottamisesta uudessa osoitteessa aiheutuu edellä mainittuja erityisiä kustannuksia, Tele-Yritysverkot Oy ilmoittaa tästä asiakkaalle mahdollisimman nopeasti. Asiakkaalla on tällöin oikeus peruuttaa siirto ilmoittamalla siitä Tele-Yritysverkot Oy:lle viikon kuluessa ilmoituksesta. Muussa tapauksessa asiakkaan katsotaan hyväksyneen vastuu Tele-Yritysverkot Oy:n ilmoittamien kustannusten korvaamisesta. Asiakas on kuitenkin aina velvollinen korvaamaan peruutettuun siirtoon liittyen jo aiheutuneet ja aiheutuvat kustannukset. Lisäksi Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus kieltäytyä siirrosta tietyn tuotteen tai palvelun tai sen osan osalta seuraamuksetta, mikäli uuteen käyttöpaikkaan ei ole Tele-Yritysverkot Oy:stä riippumattomista syistä mahdollista toimittaa tuotetta tai palvelua tai sen osaa teknisesti ja taloudellisesti järkevällä tavalla. Lisäksi Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus tarkistaa sopimuksen ehdot ja hinnoittelu muuttuneita olosuhteita vastaaviksi.

4.3 Tuotteen tai palvelun tuottamiseen liittyvät rajoitukset. Tele-Yritysverkot Oy ei vastaa viestinnän sisällöstä eikä lähtökohtaisesti seuraa tai käsittele viestinnän sisältöä muutoin kuin voimassa olevan lain tai viranomaisen määräyksen, päätöksen, suosituksen tai ohjeen asettaman velvollisuuden tai oikeutuksen perusteella. Tele-Yritysverkot Oy:llä on kuitenkin oikeus asettaa tuotteen tai palvelun käyttöön perustelluja rajoituksia, kuten estää asiakkaan pääsy tietyille internet-sivustolle. Tele-Yritysverkot Oy ei milloinkaan vastaa tuotteen tai palvelun kautta toimitetun aineiston tai tietojen saatavuudesta, laadusta tai sisällöstä eikä myöskään tuotetta tai palvelua hyväksikäyttäen välitetyä aineiston mahdollisesta viivästymisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista vahingoista. Tele-yritysverkot Oy ei myöskään vastaa asiakkaan tuotteen tai palvelun kautta hankkiman aineiston tai tietojen lainmukaisuudesta, toimivuudesta tai saatavuudesta tai aineiston tai tietojen käyttämiseen, kopioimiseen tai muokkaamiseen liittyvistä oikeuksista. Tele-Yritysverkot Oy ei vastaa viestintäverkosta tai kolmansilta osapuolilta asiakkaalle tai hänen hallussaan oleviin laitteisiin kohdistuneista yhteydenotoista, niiden yrityksistä tai muusta vastaavasta. Tele-Yritysverkot Oy ei vastaa siitä, jos tuote tai palvelu ei asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta johtuvasta syystä toimi tuote- tai palvelukohtaisissa erityisohjeissa määritellyin tavoin. Tele-yritysverkot Oy ei myöskään vastaa yleisen viestintäverkon katkoksista ja häiriöistä eikä sellaisista katkoksista ja häiriöistä, jotka johtuvat kolmannelta osapuolelta, kuten paikallisoperaattorista. Tele-Yritysverkot Oy ei vastaa laite- tai ohjelmistovalmistajan tuotteisiin tai lisenssi- tai takuuehtoihin mahdollisesti tekemistä muutoksista.

5. Tuotteen tai palvelun huolto ja ylläpito

5.1 Tuotteen tai palvelun virhe. Tuotteessa tai palvelussa katsotaan olevan virhe, jos se poikkeaa olennaisesti sopimuksessa määritellyistä ominaisuuksista ja tämä poikkeama vaikeuttaa olennaisesti palvelun käyttämistä. Tele-Yritysverkot Oy ei vastaa siitä, vastaako tuote tai palvelu asiakkaan tarpeita tai tavoitteita.

5.2 Tuotteen tai palvelun huolto ja ylläpito. Tele-Yritysverkot Oy ylläpitää toimittamansa tuotteen tai palvelun käyttökunnossa sopimuksen mukaisesti ja sillä on oikeus käyttää alihankkijoita. Tele-Yritysverkot Oy ottaa vikailmoituksia vastaan ympäri vuorokauden kulloinkin voimassa olevassa asiakaspalvelunumerossa. Vikailmoitus katsotaan tehdyksi, kun asiakas on ilmoittanut viasta Tele-Yritysverkot Oy:n asiakastukeen ja saanut Tele-Yritysverkot Oy:ltä palvelupyynnönnumeron. Tele-Yritysverkot Oy korjaa virheet parhaaksi katsomallaan tavalla vikatilanteen vakavuuden huomioon ottaen pyrkien saattamaan työn loppuun mahdollisimman nopeasti arkipäivinä (ma-pe) klo 8.00–16.00. Virheen korjaamisesta muuna aikana on sovittava erikseen. Tällöin Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus veloittaa korjaustyöstä erikseen kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus ottaa etäyhteys asiakkaalla oleviin laitteisiin ja työasemiin, joilla tuote tai palvelu toimii, jotta Tele-Yritysverkot Oy voi korjata tuotteen tai palvelun kaukokäyttöisesti. Asiakas sitoutuu myötävaikuttamaan vianselvityksessä mm. antamalla mahdollisimman tarkat vikatilannetiedot vikailmoitusta tehdessään.

5.3 Tuotteeseen tai palveluun sisältyvien laitteiden huolto ja ylläpito. Tele-Yritysverkot Oy vastaa tuotteeseen tai palveluun sisältyvien laitteiden korjaamisesta tai toisen vastaavan laitteen toimittamisesta sekä tällaisten laitteiden huoltamisesta, mikäli asiakas on noudattanut kohdan 11.2 mukaisia velvoitteita, vika ei johdu laitteiden ohjeiden vastaisesta käytöstä tai muusta asiakkaan, käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevasta syystä ja mikäli tuotekohtaisissa ehdoissa tai erillisessä huolto- ja ylläpitosopimuksessa ei ole toisin sovittu. Ellei laitteita voida korjata kaukokäyttöisesti, kiinteästi asennetut laitteet korjataan asiakkaan luona ja muut laitteet asiakas toimittaa omalla kustannuksellaan Tele-Yritysverkot Oy:n kuljetusohjeiden mukaisesti Tele-Yritysverkot Oy:lle korjattavaksi. Tele-Yritysverkot Oy:n vastuu rajoittuu edellä mainittuun huolto- ja korjausvelvollisuuteen tai laitteen korvaamiseen toisella vastaavalla laitteella.

5.4 Asiakkaan vuokraamien laitteiden huolto ja ylläpito. Asiakas on velvollinen pitämään omalla kustannuksellaan Tele-Yritysverkot Oy:ltä vuokraamansa laitteen moitteettomassa kunnossa ja huolehtimaan laitteen huollosta ja korjaamisesta sekä kuluneiden ja hävinneiden osien vaihtamisesta valmistajan tai Tele-Yritysverkot Oy:n antamien ohjeiden mukaisesti, ellei laitteeseen liittyen ole tehty erillistä kirjallista huolto- ja ylläpitosopimusta.

5.5 Asiakkaan ostamien laitteiden huolto ja ylläpito. Asiakkaan ostamat laitteet korjataan laitteen valmistajan takuuehtojen mukaan. Tele-Yritysverkot Oy:llä ei ole asiakkaan ostamien laitteiden korjaamisesta muuta vastuuta, ellei laitteeseen liittyen ole tehty erillistä huolto- ja ylläpitosopimusta.

5.6 Ohjelmistojen huolto ja ylläpito. Ohjelmistojen osalta noudatetaan valmistajan tai maahantuojan ehtoja.

5.7 Huollon ja ylläpidon rajoitukset. Tuotteen tai palvelun huolto ja ylläpito ei sisällä sellaisen virheen korjausta, joka on aiheutunut asiakkaan, tuotteen tai palvelun muun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevasta syystä. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi 1) tuotteen tai palvelun virheellinen käyttö, 2) laiminlyönti tai huolimattomuus tuotteen tai palvelun huoltoon liittyvien ohjeiden noudattamisessa, 3) palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, teleyhteyksistä, ohjelmistoista, määrittämisistä tms. tai jonkun muun kuin Tele-Yritysverkot Oy:n tekemästä muutoksesta, korjauksesta, liittämisestä tai toimittamasta tarvikkeesta aiheutuvat virheet. Mikäli todetaan, ettei asiakkaan ilmoittama virhe kuulu huollon ja ylläpidon piiriin, Tele-Yritysverkot Oy voi veloittaa asiakkaalta virheen paikallistamisesta ja tutkimisesta, sen korjaamisesta tai muista tällaiseen virheeseen liittyvistä toimista kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen maksun. Huolto ja ylläpito ei sisällä laitteisiin tai niihin liittyviin aineistoihin, kuten ohjelmistoihin tehtäviä päivityksiä, valmistajan takuuseen kuulumattomia varaosia ja viallisten osien vaihtotyötä, ellei tästä ole erikseen kirjallisesti sovittu, vaan Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus laskuttaa näistä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

5.8 Virheen korjaaminen

5.8.1 Korjauksen hyväksyminen. Tuotteen tai palvelun virhe katsotaan hyväksytyksi korjatuksi aikaisimpana seuraavista ajankohdista: 1) kun osapuolet yhteisessä testissä toteavat tuotteen tai palvelun toimivan, 2) kun asiakas toteaa sen toimivan tai 3) vuorokauden kuluttua Tele-Yritysverkot Oy:n asiakkaalle tekemästä toimivuusilmoituksesta, ellei asiakas ole reklamoinut korjauksesta.

5.8.2 Tele-Yritysverkot Oy:n vastuu. Tele-Yritysverkot Oy:n vastuu tuotteen tai palvelun virheestä rajoittuu Tele-Yritysverkot Oy:n vastuulla olevan virheellisen tuotteen tai palvelun korjaamiseen tai kyseisen suorituksen uusimiseen. Jos virhe ei ole kohtuudella korjattavissa, Tele-Yritysverkot Oy korvaa asiakkaalle tämän vaatimuksesta virheestä aiheutuneet välittömät kustannukset.

Korvauksen enimmäismäärä on virhettä vastaava osa tuotteesta tai palvelusta peritystä toistuvasta palvelumaksusta virheen keston aikana.

6. Maksut ja laskutus

6.1 Hinnat. Asiakas vastaa Tele-Yritysverkot Oy:lle tuotteesta tai palvelusta ja sen käytöstä sovitujen tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisten maksujen suorittamisesta. Kaikkiin hintoihin lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero sekä muut viranomaisien määräämät verot ja julkiset maksut. Kulloinkin voimassa olevat hinnastot ovat saatavilla Tele-Yritysverkot Oy:n asiakaspalvelusta tai extranetistä. Tuotetta tai palvelua voi olla teknisesti mahdollista käyttää lisämaksullisten palvelujen käyttöön. Asiakas vastaa myös niiden käyttöön perustuvista maksuista. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus laskuttaa asiakkaalta myös Tele-Yritysverkot Oy:n palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on ko. teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Kyseiset maksut laskutetaan ko. teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti.

6.2 Kertaluonteiset maksut. Kertaluonteisia maksuja ovat mm. liittymis-, asennus-, huolto- ja korjaus-, kytkentä-, muutos-, ohjelmointi- ja muut vastaavat maksut. Ne veloitetaan joko asiakkaan normaalin laskutuksen yhteydessä eriteltyinä tai erillisellä laskulla.

6.3 Toistuvat palvelumaksut. Toistuvilla palvelumaksuilla tarkoitetaan tuotteen tai palvelun käyttömahdollisuudesta perittäviä kiinteitä perus-, kuukausi-, sopimus-, käyttö-, vuokra- ja muita vastaavia maksuja, joihin ei yleensä vaikuta tuotteen tai palvelun käytön määrä. Toistuvat palvelumaksut peritään yleensä laskutuskausittain etukäteen, ellei erikseen ole kirjallisesti toisin sovittu. Maksuvelvollisuus alkaa kunkin tuotteen tai palvelun tai sen osan osalta siitä päivästä, jolloin asiakas on ottanut tai hän olisi voinut ottaa kyseisen tuotteen tai palvelun tai sen osan käyttöönsä. Asiakkaan katsotaan voivan ottaa tuote tai palvelu käyttöön sinä päivänä, jolloin tuote tai palvelu on asennettu tai kytketty, ellei erikseen ole kirjallisesti toisin sovittu. Maksuvelvollisuus päättyy, kun sopimus irtisanomisajan jälkeen tai sopimuksen määräajan kuluttua loppuun päättyy. Jo suoritettuja maksuja ei kuitenkaan palauteta. Toistuva palvelumaksu on suoritettava myös siltä ajalta, jonka tuote tai palvelu on suljettuna.

6.4 Käytön määrään perustuvat maksut. Käytön määrään perustuvat maksut ovat maksuja, joiden yhteismäärä riippuu laskutusjakson aikana käytettyjen tuotteiden ja palvelujen lajista ja käytön määrästä. Yhteyden, kuten puhelun, veloitus käynnistyy teknisen yhteyden synnyttyä. Mikäli yhteyttä käytetään tietyn palvelun saamiseksi, ei palvelun saaminen ole yhteyden veloittamisen edellytys. Asiakas vastaa viestintäyhteyden, tuotteen tai palvelun katkaisemisesta ja on vastuussa kustannuksista, jotka aiheutuvat auki jätetystä yhteydestä, tuotteesta tai palvelusta.

6.5 Lisätilaukset ja asiakkaan pyytämät muutos- tai muut työt. Asiakas on velvollinen maksamaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston tai lisätilauksen tai muutostyön tilauksen yhteydessä erikseen kirjallisesti sovitun hinnan tilaamistaan tuotteista tai palveluista, tuotteen tai palvelun sisältöön vaatimistaan muutoksista tai muista pyytämistään töistä (esim. vianselvitystyöt, pienet muutostyöt tai konsulttipalvelut), joiden ei ole nimenomaisesti mainittu sisältyvän asiakkaan ja Tele-Yritysverkot Oy:n väliseen sopimukseen.

6.6 Maksujen muuttaminen. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus muuttaa hinnastojaan ja palvelun käytöstä perittäviä maksuja. Kertaluonteisten maksujen muutokset sekä keskimäärin vähäisinä pidettävät korotukset ilmoitetaan hinnastoissa. Muista hintojen korotuksista ilmoitetaan asiakkaalle vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen niiden voimaantuloa esimerkiksi laskussa tai asiakastiedotteessa. Mikäli hinnankorotus ei perustu työvoimakustannusten yleisen tason mukaiseen nousuun, yleiseen muutokseen, toimialan sääntelyn olennaisista muutoksista aiheutuvaan muutostarpeeseen, valuuttakurssien aiheuttamaan kustannusmuutoksen tai hinnoittelun perustana olleen asiakkaan etukäteen ilmoittaman arvion olennaiseen poikkeamaan

toteumasta eikä kyse ole vähäisenä pidettävästä korotuksesta, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus sen tuotteen tai palvelun osalta, jota maksun korotus koskee, päättymään korotuksen tullessa voimaan. Irtisanomisilmoitus tulee antaa kirjallisesti ennen muutoksen voimaantulopäivämäärää. Muutoin asiakkaan katsotaan hyväksyneen maksujen muutos. Mikäli asiakkaalle on toimitettu useasta yksittäisestä tuotteesta tai palvelusta koostuva kokonaisratkaisu tai tuote tai palvelu koostuu useista osista ja asiakas irtisanoa osan kokonaisratkaisuun liittyvistä tuotteista tai palveluista tai tuotteen tai palvelun osista, Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus tarkistaa irtisanomisen ulkopuolelle jääneiden tuotteiden tai palveluiden tai tuotteen tai palvelun osien hinnoittelu kokonahinnoittelun perusteiden varmistamiseksi.

6.7 Laskutus ja laskuerittelyt

6.7.1 Laskutus. Lasku lähetetään asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Tele-Yritysverkot Oy määrittelee laskutuskauden pituuden, joka on tuotteesta tai palvelusta ja maksulajista riippuen yleensä yksi (1), kaksi (2) tai kolme (3) kuukautta. Jos ei ole toisin ilmoitettu, tuotteiden ja palveluiden laskutuskausi on yksi kuukausi. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus lähettää asiakkaalle välilaskuja. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus laskuttaa sopimuksen mukaiset, mutta laskuttamatta jääneet maksut jälkikäteen ja tarvittaessa myös sopimuskauden päättymisen jälkeen. Tele-Yritysverkot Oy:llä on lisäksi oikeus määritellä vähimmäislaskutusraja. Tällöin asiakkaalle lähetetään lasku vasta, kun asiakkaan maksettavaksi kertyneiden maksujen yhteismäärä ylittää laskutusrajan. Valuuttakurssiin sidottujen hintojen osalta hinta määräytyy kertaluonteisten maksujen osalta toimituspäivän mukaisen Suomen Pankin / Euroopan keskuspankin keskikurssin mukaan ja muiden maksujen osalta laskutuspäivän mukaisen Suomen Pankin / Euroopan keskuspankin keskikurssin mukaan.

6.7.2 Laskuerittelyt. Maksut eritellään laskuissa Tele-Yritysverkot Oy:n standardin mukaisesti. Tarkempia erittelyjä annetaan siinä määrin kuin se on teknisesti mahdollista ja lainsäädännön ja viranomaismääräysten perusteella sallittua. Käytön määrään perustuvat tarkemmat maksulliset erittelyt on tilattava viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa laskun päiväyksestä. Peruslaskua tarkemmasta erittelystä peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

6.7.3 Perusteettomat maksuhyvitykset. Mikäli Tele-Yritysverkot Oy on suorittanut asiakkaalle maksuja tai maksuhyvityksiä, jotka osoittautuvat joiltain osin perusteettomiksi, on Tele-yritysverkot Oy:llä oikeus veloittaa perusteettomat maksut takaisin ja asiakkaalla velvollisuus maksaa maksut Tele-Yritysverkot Oy:lle takaisin viivytyksettä. Asiakkaalla on velvollisuus huomauttaa omaaloitteisesti tällaisista perusteettomista maksuhyvityksistä.

6.8 Maksuehdot

6.8.1 Maksuehto ja -kehoitus. Maksuehto on 10 päivää netto, ellei asiakkaan kanssa ole erikseen kirjallisesti toisin sovittu. Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä. Maksun viivästyessä Tele-Yritysverkot Oy lähettää maksukehotuksen. Jos asiakas on antanut tuotteen tai palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, Tele-Yritysverkot Oy saa lähettää maksukehotukset käyttäjän lisäksi myös sopimuksen tehneelle asiakkaalle.

6.8.2 Viivästyskorko ja perimiskulut. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus periä viivästyneistä maksuista perimiskulujen ja kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisten käsittelymaksujen lisäksi 12 %:n tai tätä korkeampaa korkolain mukaista vuotuista viivästyskorkoa laskun eräpäivästä lukien kunnes maksu on kokonaisuudessaan maksettu. Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja tuotteen tai palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut tuotteesta tai palvelusta laskutettavat vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

6.8.3 Pantti. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus pidättää panttina asiakkaan omistama tai hallinnoima irtain omaisuus, joka on Tele-Yritysverkot Oy:n tiloissa. Tele-Yritysverkot Oy:llä on tämä pidätysoikeus siihen asti, kunnes asiakas on maksanut kaikki avoimet saatavat Tele-Yritysverkot Oy:lle. Pantin hoitokustannuksista vastaa asiakas. Mikäli asiakas ei maksa erääntyneitä saataviaan viimeistään kuukauden kuluessa sopimuksen purkamisesta, Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus asiakasta enempää kuulematta realisoida panttina oleva omaisuus parhaaksi katsomallaan tavalla erääntyneiden saataviensa maksamiseksi.

6.9 Laskuhuomautukset. Asiakas voi tehdä laskusta vapaamuotoisen kirjallisen reklamaation. Reklamaatio on tehtävä ennen laskun eräpäivää laskussa mainittuun osoitteeseen viitteellä "reklamaatio" tai sähköpostiosoitteeseen asiakaspalvelu@teleyritysverkot.fi tai muuhun erikseen tätä tarkoitusta varten ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen. Reklamaatiosta on käytävä ilmi, millä perusteella asiakas katsoo laskun olevan virheellinen. Tällöin Tele-Yritysverkot Oy ei sulje tuotteen tai palvelun käyttöä sinä aikana, jolloin laskutuksen oikeellisuutta selvitetään, mikäli asiakas maksaa laskun riidattoman osan sekä muita tuotteita ja palveluja koskevat laskut niiden eräpäivään mennessä. Jos huomautus on aiheeton, asiakkaan tulee suorittaa lasku viivästyskorkoineen yhden (1) viikon kuluessa siitä, kun hänelle on ilmoitettu laskun tarkastamisen tuloksesta.

7. Ennakkomaksu tai vakuus

Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus tarkastaa asiakkaan luottotiedot ennen sopimuksen tekemistä sekä milloin tahansa sopimus-suhteen aikana. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus vaatia asiakkaalta kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus ennen sopimuksen tekemistä sekä milloin tahansa sopimussuhteen aikana, jos Tele-Yritysverkot Oy katsoo asiakkaan luottotietojen, maksu-käyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi saataviensa turvaamisen sitä edellyttävän. Tele-Yritysverkot Oy ei maksa korkoa ennakkomaksulle tai vakuudelle. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus periä erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen, perimiskuluineen ja käsittelymaksuineen ennakkomaksusta tai vakuudesta. Tele-Yritysverkot Oy palauttaa vakuuden asiakassuhteen päättyessä tai asiakkaan vaatimuksesta heti, kun vakuuden edellyttämisperusteet poistuvat.

8. Tunnistamistiedot

8.1 Asiakkaan tunnistamistiedot. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus asiakasta kuultuaan valita tuotteeseen tai palveluun liittyvät tai muuten asiakkaan käyttöön tulevat käyttäjätunnukset, numerot, osoitteet tai muut vastaavat asiakkaan yksilöimiseksi tarvittavat tunnisteet (jäljempänä tunnistamistiedot). Tunnistamistiedot säilyvät Tele-Yritysverkot Oy:n omistuksessa, eikä asiakkaalla ole sopimuksen päätyttyä mitään oikeuksia niihin, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu tai ellei laissa ole toisin säädetty. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus ottaa tuotteen tai palvelun tunnistamistiedot kolmannen osapuolen käyttöön, jos palvelu on ollut suljettuna kuuden (6) kuukauden ajan muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä.

8.2 Tunnistamistietojen muuttaminen. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus muuttaa tunnistamistietoja, jos lait, asetukset, viranomaisten määräykset tai päätökset tai verkon rakenteelliset tai palvelulliset tai muut tekniset syyt sitä vaativat. Lisäksi Tele-Yritysverkot Oy voi muuttaa asiakkaan tunnistamistietoja, mikäli palvelun tai asiakkaan tietoturva perustellun näkemyksen mukaan tätä edellyttää. Tele-Yritysverkot Oy ilmoittaa muutoksesta asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen. Mikäli tunnistamistietoja muutetaan asiakkaan pyynnöstä, Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus periä muuttamisesta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

8.3 Tunnistamistietojen luovuttaminen. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus käyttää ja luovuttaa tunnistamistietoja kulloinkin voimassa olevan yleis- ja erityislainsäädännön, asetusten, viranomaismääräysten ja -ohjeiden sallimissa ja velvoittamissa rajoissa.

9. Asiakastiedot ja niiden käyttö

9.1 Asiakastietojen antaminen. Asiakkaan tulee ennen tuotteen tai palvelun toimittamista antaa Tele-Yritysverkot Oy:lle tuotetta tai palvelua tai asiakassuhteen hoitoa varten tarvittavat tiedot (asiakastiedot) sekä tarkistaa niiden oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava Tele-Yritysverkot Oy:lle viipymättä asiakastietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät tietävät heitä koskevien asiakastietojen antamisesta.

9.2 Tietojen käyttö. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus tehdä luettelo asiakkaiden ja palvelun käyttäjien tunnistamisen kannalta tarpeellisista asiakas- ja tunnistamistiedoista ja julkaista tai antaa ne julkaistavaksi kirjallisessa tai sähköisessä luettelossa. Tietoja voidaan käyttää myös numeropalvelussa tai muussa vastaavassa palvelussa. Lisäksi asiakastietoja voidaan käyttää Tele-Yritysverkot Oy:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yrityksen suoramarkkinointiin tai markkinatutkimukseen. Tele-Yritysverkot Oy voi tallentaa asiakkaan yhteydenottoja sekä asiointia koskevat tiedot, kuten kirjeet, telefaxit, sähköposti- tai tekstiviestit ja nauhoittaa asiakaspuhelimet. Asiakkaalla on oikeus kieltää luettelotietojensa julkaiseminen, luovuttaminen numero-palvelun tai muun vastaavan palvelun käyttöön tai käyttäminen suoramarkkinointiin tai markkinatutkimuksiin. Asiakastietojen julkaisemiseen, käyttöön, ilmoittamiseen ja luovuttamiseen sovelletaan näiden ehtojen lisäksi luettelon julkaisemisesta huolehtivan yrityksen kulloinkin voimassa olevia sopimusehtoja ja hinnastoja.

9.3 Vastuu luettelotietojen virheistä. Jos maksullisen luettelotiedon virhe johtuu Tele-Yritysverkot Oy:n tuottamuksesta, Tele-Yritysverkot Oy valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta tai korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset suorat kustannukset. Korvaus on kuitenkin enintään luettelotiedon hinnan suuruinen. Korvausvaatimus on esitettävä kirjallisesti ennen kuin virhe on korjattu. Tele-Yritysverkot Oy ja asiakas pyrkivät vähentämään virheistä aiheutuvia haittavaikutuksia. Tele-yritysverkot Oy ei korvaa vahinkoja maksuttomien luettelotietojen osalta. Luettelovirheiden osalta Tele-Yritysverkot Oy:n vastuu rajoittuu tässä kohdassa mainittujen veloitteiden toteuttamiseen.

9.4 Asiakastietojen luovuttaminen. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus käyttää ja luovuttaa asiakastietoja kulloinkin voimassa olevan yleis- ja erityislainsäädännön, asetusten, viranomaismääräysten ja -ohjeiden sallimissa ja velvoittamissa rajoissa.

10. Tuotteen tai palvelun antaminen kolmannen osapuolen käyttöön

Asiakas sitoutuu olemaan myymättä tai vuokraamatta ostamaansa tuotetta tai palvelua kokonaan tai osittain eteenpäin ilman Tele-Yritysverkot Oy:n erikseen antamaa kirjallista suostumusta. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus antaa tuote tai palvelu kolmannen osapuolen (käyttäjän) käyttöön, näissä ehdossa tai tuote- tai palvelukohtaisissa erityisehdossa määritellyin tavoin. Asiakkaalla säilyy tällöinkin vastuu palvelun käytöstä sekä tuotteen tai palvelun käytöstä perittävien maksujen suorittamisesta. Asiakas vastaa myös siitä, että käyttäjä on tietoinen tuotteeseen tai palveluun liittyvistä velvollisuuksista ja oikeuksista sekä muista seikoista. Käyttäjällä on oikeus saada laskutuksen määräytymiseen liittyviä yhteyskohtaisia tietoja voimassa olevan lainsäädännön ja sen nojalla annettujen määräysten mukaisesti. Sen sijaan asiakkaalla ei ole oikeutta saada laskun yksityiskohtaista, peittämätöntä erittelyä liittymän käyttäjän käyttöön siirtämisen jälkeiseltä ajalta. Käyttäjä ei saa tehdä ilman asiakkaan antamaa kirjallista suostumusta muutoksia asiakkaan sopimaan palvelukokonaisuuteen.

11. Asiakkaan vastuut

11.1 Vastuu teknisistä edellytyksistä. Asiakas vastaa sähkösaannista, sisäverkosta tai muusta kiinteistön sisäisestä viestintäverkosta ja kaapeloinnista sekä telepäätelaitteista. Asiakas vastaa niiden laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta, asentamisesta, konfiguroinnista, yhteensopivuudesta ja toimintakunnosta, jotka eivät sisälly sopimuksen mukaiseen tuotteeseen tai palveluun. Asiakas vastaa siitä, että nämä laitteet ja ohjelmistot täyttävät viestintäverkkoon liitettäviä laitteita ja sähköturvallisuutta koskevat viranomaismääräykset sekä Tele-Yritysverkot Oy:n perustellusti asettamat vaatimukset, eivätkä haittaa tai häiritse viestintäverkon tai sen muiden käyttäjien toimintaa. Haittaa tai häiriötä mahdollisesti aiheuttavat laitteet ja ohjelmistot on välittömästi irrotettava palvelusta ja viestintäverkosta. Mikäli asiakas ei tätä tee, Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus irrottaa kyseiset laitteet tai ohjelmistot palvelusta ja viestintäverkosta tai estää asiakasta käyttämästä tuotetta tai palvelua esimerkiksi sulkemalla tuote tai palvelu. Asiakas on lisäksi velvollinen korvaamaan mahdolliset vahingot sekä vikojen etsimisestä aiheutuneet kustannukset Tele-Yritysverkot Oy:lle.

11.2 Vastuu asiakkaan hallussa olevista Tele-Yritysverkot Oy:n omistamista laitteista. Mikäli toimitukseen on sisällynyt jonkin laitteen toimitus, asiakas ei saa ilman Tele-Yritysverkot Oy:n suostumusta muuttaa tai muokata laitetta tai siihen liittyviä asetuksia tai ohjelmistoja. Asiakkaan on säilytettävä huolellisesti hallussaan olevia Tele-Yritysverkot Oy:n omistamia laitteita eikä asiakas saa siirtää laitteita ilman Tele-Yritysverkot Oy:n kirjallista suostumusta. Asiakas ei saa ilman Tele-Yritysverkot Oy:n kirjallista lupaa myydä, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa laitetta tai sen käyttöoikeutta. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus tarkastaa laite milloin tahansa. Asiakas on velvollinen vakuuttamaan hallussaan olevat Tele-Yritysverkot Oy:n omistamat laitteet niiden uushankintahintaan sopimuskauden ajaksi, ellei asiakkaan kanssa tehdyssä kirjallisessa sopimuksessa ole nimenomaisesti toisin sovittu. Mikäli laite häviää, tuhoutuu tai vahingoittuu, asiakas on velvollinen korvaamaan Tele-Yritysverkot Oy:lle aiheutuneen

vahingon sekä uuden laitteen asennuksesta aiheutuvat kulut. Se, että asiakas ei ole ottanut vakuutusta, vakuutus ei ole riittävän kattava tai ei korvaa tiettyjä vahinkoja, ei vapauta asiakasta vastuusta ja korvausvelvollisuudesta.

11.3 Vastuu tuotteen tai palvelun sekä siihen liittyvien tunnusten ja salasanojen käytöstä. Asiakas vastaa tuotteen tai palvelun käytöstä, käytön valvonnasta, sopimusehtojen noudattamisesta sekä sopimusvelvoitteiden täyttämistä. Asiakas sitoutuu olemaan kytketyttä sellaisiin tietoverkkoihin, jotka eivät salli asiakkaan yhteyttä tai joissa on ehtoja, joita asiakas ei täytä. Asiakkaan on säilytettävä tuotteen tai palvelun käyttöön liittyviä tunnuksia ja salasanoja huolellisesti. Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista ja tuotteesta tai palvelusta perittävien maksujen suorittamisesta silloinkin, kun tuotetta tai palvelua on käyttänyt joku muu kuin asiakas itse riippumatta siitä, onko käyttö tapahtunut asiakkaan tietä tai tietämättä. Asiakkaan tulee ilmoittaa välittömästi, mikäli tuotteen tai palvelun käyttömahdollisuus tai tuotteen tai palvelun käyttämiseen tarvittavat tunnuksot ovat joutuneet oikeudettomasti kolmannen osapuolen haltuun. Ilmoituksen jälkeen asiakas ei vastaa vanhoilla tunnuksilla tapahtuneesta tuotteesta tai palvelun luvattomasta käytöstä. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus sulkea tuote tai palvelu välittömästi saatuaan asiakkaalta, poliisilta, muulta viranomaiselta, vakuutusyhtiöltä tai toiselta teleyritykseltä ilmoituksen siitä, että tuotteen tai palvelun käyttömahdollisuus tai käyttöön oikeuttavat tunnuksot ovat joutuneet oikeudettomasti kolmannen osapuolen haltuun tai kadonneet.

11.4 Vastuu palvelun kautta toimitetusta aineistosta. Asiakas vastaa tuotteen tai palvelun kautta toisille käyttäjille tai Tele-yritysverkot Oy:n tai kolmansien osapuolten palvelimille toimitetusta aineistosta. Erityisesti asiakas vastaa siitä, ettei asiakkaan toimittama, tallentama tai asiakkaan tuotteen tai palvelun kautta toimitettu tai saataville asetettu aineisto aiheuta häiriötä viestintäverkoille eikä loukkaa tekijänoikeuksia tai muita Tele-Yritysverkot Oy:n tai kolmansien osapuolten oikeuksia, hyvää tapaa (roskapostilähetykset mukaan luettuna), lakia, asetuksia tai viranomaismääräyksiä tai -päätöksiä tai Tele-Yritysverkot Oy:n antamia ohjeita. Jos viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu edellä mainittua tai sen kaltaista aineistoa toisille käyttäjille tai Tele-Yritysverkot Oy:n tai kolmannen osapuolen palvelimille, Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus poistaa tällainen aineisto tai estää sen käyttö asiakasta kuulematta. Mikäli asiakas ei kehotuksesta huolimatta korjaa menettelyään, Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus sulkea asiakkaan tuote tai palvelu.

11.5 Vastuu asiakkaan aiheuttamista teknisistä häiriöistä ja vahingoista. Mikäli toisaalla näissä ehtoissa ei ole toisin sovittu asiakkaan vahingonkorvausvelvollisuudesta, asiakas vastaa aiheuttamistaan vahingoista tämän ehtokohdan mukaan. Jos asiakas liittää tuotteeseen tai palveluun kohdan 11.1 vastaisesti viallisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita, määrittymiä tai ohjelmistoja, asiakas on velvollinen korvaamaan Tele-Yritysverkot Oy:lle ja kolmansille osapuolille aiheutuneet kulut ja välittömät vahingot. Mikäli asiakas tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella, kuten esimerkiksi Tele-Yritysverkot Oy:n antamasta huomautuksesta huolimatta, käyttää viallisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, aiheuttaa viestintäverkolle tietoturvariskin tai muuten haittaa Tele-Yritysverkot Oy:n tai toisen teleyrityksen viestintäverkon toimintaa, mahdollistaa tällaisen toiminnan kolmannelle osapuolelle tai muutoin rikkoo sopimusta, hän vastaa kaikista Tele-Yritysverkot Oy:lle tai kolmannelle osapuolelle mahdollisesti aiheutuneista vahingoista sekä vikojen etsimisestä ja korjaamisesta aiheutuneista kustannuksista. Asiakas sitoutuu olemaan käyttämättä sellaisia laitteita, järjestelyjä tai muita teknisiä ratkaisuja sekä olemaan muutoin muuttamatta Tele-Yritysverkot Oy:n toimittamaa ratkaisua tavalla, jonka tarkoituksena on kiertää asiakkaan ja Tele-Yritysverkot Oy:n sopimuksessa sovittuja ratkaisuja ja toimintaperiaatteita. Mikäli asiakas toimii edellä mainittujen velvoitteiden vastaisesti, asiakas on velvollinen korvaamaan kaikki Tele-Yritysverkot Oy:lle tästä syystä aiheutuneet kustannukset ja vahingot. Lisäksi asiakas vastaa asiakkaan muun sopimusrikkomuksen vuoksi aiheutuneista kustannuksista ja välittömistä vahingoista.

11.6 Vastuu asiakassuhteeseen liittyvistä tunnuksista ja salasanoina sekä niiden käytöstä. Asiakas sitoutuu käyttämään hänelle asiakassuhteeseen liittyen luovutettuja tunnuksia ja salasanoja (esim. extranet-tunnuksia) vain niihin tarkoituksiin, joita varten ko. tunnuksot ja salasanat on annettu sekä säilyttämään niitä huolellisesti. Asiakas vastaa tunnusten ja salasanojen käytöstä, käytön valvonnasta sekä kaikista toimista, joita tunnuksia käyttäen on tehty riippumatta siitä, kuka tunnuksia ja salasanoja on käyttänyt. Erityisesti asiakas sitoutuu vastaamaan kaikista ko. tunnuksia tai salasanoja käyttämällä tehdyistä tilauksista, tilattujen tuotteiden tai palvelujen sopimusehtojen noudattamisesta ja sopimusvelvoitteiden täyttämistä sekä kaikkien tunnuksia käyttäen annettujen tietojen täsmällisyydestä, oikeellisuudesta ja ajankohtaisuudesta. Asiakas vapautuu tunnuksien tai salasanojen käyttöön liittyvästä vastuusta vain, jos hän on pyytänyt ennen yksittäistä tunnusten tai salasanojen käyttökertaa Tele-Yritysverkot Oy:tä sulkemaan ko. tunnuksot tai salasanat. Mikäli Tele-Yritysverkot Oy epäilee asiakkaan väärinkäyttäneen hänelle annettuja tunnuksia tai salasanoja, Tele-yritysverkot Oy:llä on oikeus välittömästi sulkea tunnuksot ja salasanat tai muuten estää niiden käyttö sekä pidättäytyä niillä tehtyjen tilausten toimittamisesta. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus periä kulloinkin voimassa olevan hinnastonsa mukainen maksu asiakkaalle luotavista uusista tunnuksista tai suljettujen tunnusten uudelleen avaamisesta.

11.7 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan vastuulla olevat tehtävät tehdään ja velvollisuuksia noudatetaan sopimuksen mukaisesti ja huolellisesti. Asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan mahdollistaa Tele-Yritysverkot Oy:lle esteetön pääsy tarpeellisiin laite- ja muihin tiloihin, antaa riittävän ajoissa tarpeelliset tekniset ja muut tiedot sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan tuotteen tai palvelun toimittamiseen, tuottamiseen sekä huoltoon ja ylläpitoon. Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja riittävyydestä sekä sitoutuu ilmoittamaan Tele-Yritysverkot Oy:lle hyvissä ajoin muutoksista antamissaan tiedoissa sekä muista palvelun tuottamiseen vaikuttavista seikoista. Lisäksi asiakas vastaa Tele-Yritysverkot Oy:lle antamistaan määräyksistä ja ohjeista sekä tuotteen ja palvelun soveltuvuudesta asiakkaan tarkoitamaan käyttötarkoitukseen. Mikäli asiakas ei täytä tässä kohdassa mainittuja velvoitteitaan, asiakas on velvollinen korvaamaan Tele-Yritysverkot Oy:lle tästä syystä aiheutuneet kustannukset ja välittömät vahingot.

12. Tuotteen tai palvelun käytön keskeyttäminen tai rajoittaminen

Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus keskeyttää tuotteen tai palvelun käyttäminen kokonaan tai osittain tässä luvussa mainituissa tapauksissa.

12.1 Tilapäiset keskeytykset. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus keskeyttää ilman asiakkaan suostumusta tuotteen tai palvelun tuottaminen ja toimittaminen tai rajoittaa käyttöä tilapäisesti, kun toimenpide on välttämätön verkon rakennus- tai kunnossapitotyön vuoksi. Tele-Yritysverkot Oy:llä on myös oikeus tilapäisesti keskeyttää tuotteen tai palvelun tuottaminen ja toimittaminen, jos se on välttämätöntä yleisen järjestyksen ja turvallisuuden vaatiman viestinnän turvaamiseksi. Tele-Yritysverkot Oy pyrkii toimimaan siten, että keskeytys jää mahdollisimman lyhyeksi ja aiheuttaa asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa. Tele-Yritysverkot Oy ilmoittaa keskeytyksestä asiakkaalle ennakkoon tilanteen ja mahdollisuuksien niin salliessa.

12.2 Keskeytys tai rajoittaminen asiakkaan pyynnöstä. Asiakkaalla on oikeus pyytää suljettavissa olevan tuotteen tai palvelun sulkemista määräajaksi tai toistaiseksi. Tuotteen tai palvelun sulkemisesta ja uudelleen avaamisesta peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

12.3 Tele-Yritysverkot Oy:n oikeus sulkea tuote tai palvelu tai rajoittaa sen käyttöä asiakkaasta johtuvasta syystä. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus sulkea tuote tai palvelu tai sen osa tai rajoittaa sen käyttöä seuraavista syistä:

- asiakas ei maksukehottuksesta huolimatta ole maksanut Tele-yritysverkot Oy:n tai muun yrityksen erääntynyttä saatavaa
- asiakas on haettu selvitystilaan tai konkurssiin, asiakas on jättänyt hakemuksen saneerausmenettelyn aloittamiseksi tai hakenut julkista haastetta velkojilleen tai hänet on muutoin todettu maksukyvyttömäksi
- asiakas ylittää Tele-Yritysverkot Oy:n myöntämän luottorajan eikä aseta turvaavaa vakuutta
- asiakas ei maksa Tele-Yritysverkot Oy:n kohdan 7. perusteella vaatimaa ennakkomaksua tai vakuutta viikon kuluessa vaatimuksen esittämisestä
- sopimus on tehty tai tuote tai palvelu avattu virheellisin tiedoin Tele-Yritysverkot Oy:stä riippumattomasta syystä
- asiakas on aiheuttanut häiriötä viestintäverkolle, teleliikenteelle, vaarantanut viestintäverkon käytettävyyttä tai aiheuttanut tietoturvariskin Tele-Yritysverkot Oy:lle, Tele-Yritysverkot Oy:n muille asiakkaille tai kolmansille osapuolille tai mahdollistanut kolmannelle osapuolelle tällaisten aiheuttamisen
- asiakkaan toiminta tai laitteet mahdollistavat väärinkäytön tai asiakas käyttää huomautuksesta huolimatta epäkuntoisia laitteita tai ohjelmistoja
- asiakas on käyttänyt tuotetta tai palvelua lain tai viranomaismääräysten tai hyvän tavan vastaiseen toimintaan, kuten roskaposti-lähetyksiin, tai asiakas on käyttänyt tuotetta tai palvelua markkinoinnissa noudatettujen tapaohjeiden vastaisesti
- asiakkaaseen kohdistuu tietoverkkohyökkäys, joka aiheuttaa haittaa viestintäverkolle
- asiakas ei kehoituksesta huolimatta noudata sopimusehtoja
- asiakasta ei tavoiteta jonkin sopimukseen liittyvän asian selvittämiseksi tai asiakas on viranomaisten ylläpitämän rekisterin mukaan lakannut olemasta tai
- poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys sitä pyytää.

13. Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitukset

13.1 Tele-Yritysverkot Oy:n tuottamuksesta aiheutuneet vahingot. Mikäli toisaalla näissä ehdossa ei ole toisin sovittu vastuusta, Tele-Yritysverkot Oy on velvollinen korvaamaan asiakkaalle ne asiakkaan osoittamat välittömät vahingot, jotka ovat aiheutuneet Tele-Yritysverkot Oy:n tuottamuksesta.

13.2 Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset

13.2.1 Korvattavien vahinkojen määritelmä. Tele-Yritysverkot Oy ei korvaa välillisiä tai epäsuoria vahinkoja, kuten tuoton tai hyödyn menetystä, saamatta jäänyttä tuloa, asian selvittämiseen käytettyä työaika, soittamatta tai yhdistymättä jääneitä puheluita, tiedon katoamista tai viivästymistä sekä näistä syistä aiheutuvia seurauksia, omaisuudelle aiheutunutta vahinkoa eikä ylivoimaisesti esteestä johtuvia vahinkoja. Tele-Yritysverkot Oy ei myöskään korvaa asiakkaan, tuotteen tai palvelun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista johtuvia vahinkoja. Tele-Yritysverkot Oy:llä ei ole vahingonkorvausvelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten oikeuksiensa, kuten kohdassa 12.1 mainitun tilapäisen keskeytyksen tai kohdassa 12.3 mainitun palvelun sulkemisen tai rajoittamisen, käytöstä mahdollisesti aiheutuviin vahinkoihin liittyen. Korvauksia ei myöskään makseta sellaisen seikan perusteella, joka ei estä tai olennaisesti haittaa tuotteen tai palvelun käyttämistä eikä maksuttomien palvelujen käytöstä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

13.2.2 Korvauksen suuruus. Mikäli kyseessä on määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva laskutusjaksoissa laskutettava tuote tai palvelu, vahingonkorvauksen enimmäismäärä kyseisen tuotteen tai palvelun osalta on sen toistuva kuukausittainen palvelumaksu rikkomushetkellä kerrottuna kahdella. Muussa tapauksessa suoritettavan vahingonkorvauksen enimmäismäärä on viisitoista (15) prosenttia niiden tuotteiden tai palveluiden hinnasta poislukien käyttöön perustuvat maksut, kuten puhelumaksut, joiden toimituksessa sopimusrikkomus tapahtui. Jos sopimusrikkomus ei ole kohdistettavissa tiettyihin tuotteisiin tai palveluihin, korvaus-velvollisuuden enimmäismäärä on viisitoista (15) prosenttia sopimuksen kokonaishinnasta poislukien käyttöön perustuvat maksut. Jos Tele-Yritysverkot Oy on sopimuksen perusteella tai muutoin velvollinen suorittamaan asiakkaalle viivästyssakkoa tai muuta sakkoa, hyvitystä tai vakiokorvausta, Tele-Yritysverkot Oy:n korvausvelvollisuus rajoittuu kuitenkin tällaisen sakon tai vakiokorvauksen määrään.

13.3 Vahingonkorvauksen vaatiminen. Asiakkaan on vaadittava vahingonkorvausta, viivästyssakkoa tai muuta sopimuksen mukaista korvausta kirjallisesti Tele-Yritysverkot Oy:ltä kuukauden kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita ja viivästystapauksissa siitä, kun toimitus on tapahtunut. Tässä yhteydessä edellytetään, että asiakkaan on pitänyt havaita virhe viimeistään kuukauden kuluttua virheen poistumisesta. Vahingonkorvausvaatimus tulee lähettää joko laskussa mainittuun osoitteeseen viitteellä "reklamaatio" tai sähköpostiosoitteeseen asiakaspalvelu@teleyritysverkot.fi tai muuhun erikseen tätä tarkoitusta varten ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen.

14. Sopimuksen päätyminen

Purku- ja irtisanomisilmoitukset on tehtävä kirjallisesti joko laskussa mainittuun osoitteeseen viitteellä "irtisanominen" tai sähköposti-osoitteeseen asiakaspalvelu@teleyritysverkot.fi tai muuhun erikseen tätä tarkoitusta varten ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen.

14.1 Sopimuksen irtisanominen

14.1.1 Määräajaksi tehty sopimus on voimassa sovitun sopimuskauden, ja jatkuu sen jälkeen vuoden kerrallaan, ellei sitä irtisanoa viimeistään kolmea (3) kuukautta ennen kunkin sopimuskauden päättymistä.

14.1.2 Toistaiseksi voimassa oleva sopimus päättyy kahden (2) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

14.1.3 Lisäksi Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus lopettaa tietyn tuotteen tai palvelun tai sen ominaisuuden toimittaminen perustellusta syystä, kuten esimerkiksi palvelun tuottamisen edellytysten muututtua oleellisesti. Tällöin Tele-Yritysverkot Oy saa irtisanoa sopimuksen lopetettua tuotetta tai palvelua tai ominaisuutta koskevin osin noudattaen kuukauden irtisanomisaikaa. Tele-Yritysverkot Oy ei vastaa tuotteen tai palvelun tai ominaisuuden lopettamisesta asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista tai vahingoista. Tele-Yritysverkot Oy pyrkii kuitenkin tarjoamaan asiakkaalle mahdollisuutta korvaavan tuotteen tai palvelun hankkimiseen. Muiden sopimukseen sisältyvien tuotteiden tai palveluiden osalta sopimus jatkuu voimassaolevana sopimuksen mukaisesti.

14.1.4 Mikäli sopimuksessa ei ole sovittu sopimuksen voimassaolosta, katsotaan sopimuksen olevan solmittu 24 kuukauden määräajaksi.

14.2 Sopimuksen purkamisen

14.2.1 Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi, jos:

- asiakas on rikkinut oleellisesti sopimusvelvoitteitaan eikä korjaa rikkomustaan neljässätoista (14) vuorokaudessa kirjallisesti esitetystä vaatimuksesta

- tuote tai palvelu on ollut suljettuna vähintään kuukauden kohdan 12.3 nojalla ja sulkemisen edellytykset ovat edelleen voimassa

- tuote tai palvelu on ollut asiakkaan pyynnöstä suljettuna yli vuoden

- lain säännös, viranomaisen määräys tai päätös sitä edellyttää

Sopimuksen purkamisen ei lakkauta asiakkaan velvollisuutta maksaa sopimuksen mukaiset maksut sopimuskauden loppuun asti, ellei asiakas ole purkanut sopimusta kohdan 14.2.2 perusteella tai ellei purkamisen ole johtunut ylivoimaisesta esteestä.

Maksamatta olevat sopimuskauden maksut erääntyvät maksettavaksi sopimuksen päättyessä.

14.2.2 Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos tuote tai palvelu poikkeaa olennaisesti sovitusta, eikä Tele-Yritysverkot Oy korjaa virhettä tai uusi toimitusta kuuden (6) kuukauden kuluessa asiakkaan tekemästä kirjallisesta huomautuksesta tai jos tuotteen tai palvelun toimitus viivästyy yli kuusi (6) kuukautta Tele-Yritysverkot Oy:n tuottamuksesta johtuvasta syystä. Asiakkaan purkuoikeus koskee ainoastaan tuotteen tai palvelun virheellistä tai viivästyntä osaa, elleivät tuotteen tai palvelun osat muodosta sellaista kokonaisuutta, että virheellinen tai viivästynyt osa on objektiivisesti arvioiden välttämätön tuotteen tai palvelun muiden osien käyttämiseksi.

14.3 Sopimuksen päättymisen seuraukset

Sopimuksen päättyessä asiakkaan käyttöoikeus toimitettuihin tuotteisiin tai palveluihin sekä niihin liittyviin laitteisiin ja aineistoihin, kuten ohjelmistoihin ja niihin liittyviin asiakirjoihin tai käyttöohjeisiin päättyy. Asiakkaan on omalla kustannuksellaan palautettava tai Tele-Yritysverkot Oy:n pyytessä hävitettävä hallussaan olevat Tele-Yritysverkot Oy:n toimittamat tai muuten sopimukseen liittyvät alkuperäis- ja jäljennöskopiot, tietovälineet ja dokumentaatio. Sopimuksen voimassaolon päättyessä asiakkaan on palautettava hallussaan olevat Tele-Yritysverkot Oy:n omistamat laitteet sekä niihin liittyvät aineistot omalla kustannuksellaan Tele-Yritysverkot Oy:lle normaali kulumisen huomioon ottaen siinä kunnossa kuin ne asiakkaalle luovutettaessa olivat. Mikäli asiakas ei palauta laitetta tai laite on vahingoittunut, asiakas on velvollinen korvaamaan Tele-Yritysverkot Oy:lle aiheutuneen vahingon. Jos Tele-yritysverkot Oy:n edustaja noutaa laitteet, asiakkaan on korvattava noudosta aiheutuneet kustannukset. Tele-Yritysverkot Oy voi kuitenkin halutessaan ilmoittaa kirjallisesti hakevansa laitteet omalla kustannuksellaan.

15. Sopimuksen ja saatavien siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta osittain tai kokonaan kolmannelle osapuolelle ilman Tele-Yritysverkot Oy:n antamaa kirjallista suostumusta. Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain toiselle Tele-Yritysverkot Oy:n kanssa samaan konserniin kuuluvalla yhtiöllä tai kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Tele-yritysverkot Oy:llä on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa tai niiden perintä kolmannelle osapuolelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen asiakas voi maksaa laskut pätevästi ainoastaan siirronsaajalle.

16. Muut ehdot

16.1 Salassapito

16.1.1 Osapuolet sitoutuvat pitämään luottamuksellisina kaikki toisiltaan saamansa aineistot ja tiedot. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske aineistoa ja tietoa, joka 1) on yleisesti saatavilla tai on muuten julkista, 2) joka oli vastaanottavan osapuolen hallussa ilman niitä koskevaa salassapitovelvollisuutta ennen niiden saamista toiselta osapuolelta, 3) jonka osapuoli saa kolmannelta osapuolelta ilman salassapitovelvollisuutta ja ilman, että osapuolen olisi pitänyt tietää kolmannen osapuolen olleen sidottu salassapitovelvollisuuden noudattamiseen tai 4) osapuolen on luovutettava viranomaiselle lain tai asianmukaisen viranomaismääräyksen perusteella. Lisäksi Tele-Yritysverkot Oy saa luovuttaa aineistoja ja tietoja samaan konserniin kuuluville yrityksille, alihankkijoilleen, tilintarkastajilleen ja muille asiantuntijoille, mikäli tiedot ovat tarpeellisia näiden suorittamien tehtävien hoitamiseksi.

16.1.2 Osapuolilla ei ole ilman erillistä kirjallista sopimusta oikeutta saamiensa aineistojen ja tietojen käyttämiseen muutoin kuin sopimuksen mukaisen toiminnan yhteydessä. Sopimuksen päättyessä osapuolen on lopetettava saamiensa aineistojen ja tietojen käyttö sekä, ellei erikseen sovita aineiston ja tietojen hävittämisestä, palautettava aineistot ja tiedot kaikkine kopioineen. Kummallakin osapuolella on kuitenkin oikeus säilyttää lain ja viranomaisten määräysten edellyttämät kopiot. Asiakastietojen käytöstä on sovittu erikseen näiden ehtojen kohdassa 9.

16.1.3 Sopijapuoli luovuttaa osapuolelta saatuja luottamuksellisia tietoja vain sellaisille työntekijöilleen, joiden on tarpeellista tietää niistä sopimuksen mukaista suoritusta varten. Osapuoli vastaa siitä, että sen työntekijät ovat sidottuja tämän sopimuksen mukaiseen salassapitovelvollisuuteen.

16.1.4 Salassapitovelvollisuus sitoo osapuolia sopimuksen voimassaoloaikana sekä kolmen (3) vuoden ajan sopimuksen voimassaolon päättymisestä lukien.

16.2 Immateriaalioikeuksien loukkaukset

16.2.1 Tele-Yritysverkot Oy vastaa siitä, että sen toimittama tuote tai palvelu ei loukkaa Suomessa sopimuksen solmimishetkellä voimassaolevia immateriaalioikeuksia.

16.2.2 Mikäli asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että Tele-Yritysverkot Oy:n toimittaman tuotteen tai palvelun käyttäminen Suomessa loukkaa suojattua immateriaalioikeutta, Tele-Yritysverkot Oy huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan puolustuksesta ja korvaa asiakkaan maksettavaksi lainvoimaisesti tuomitut korvaukset. Tele-yritysverkot Oy:n vastuu edellyttää, että asiakas ilmoittaa vaateista kirjallisesti Tele-Yritysverkot Oy:lle välittömästi niistä tiedon saatuaan ja samalla valtuuttaa Tele-Yritysverkot Oy:n huolehtimaan asiakkaan eduista ja antaa Tele-Yritysverkot Oy:lle asian hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot, valtuutukset ja avun.

16.2.3 Jos kohdan 16.2.2 mukainen immateriaalioikeuksien loukkaus tulee lainvoimaiseksi tai jos Tele-Yritysverkot Oy katsoo loukkauksen todennäköiseksi, Tele-Yritysverkot Oy harkintansa mukaan omalla kustannuksellaan 1) hankkii asiakkaalle oikeuden tuotteen tai palvelun tai sen osan käytön jatkamiseen, 2) korvaa tuotteen tai palvelun toisella vastaavalla tuotteella tai palvelulla, jonka käyttö ei loukkaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia tai 3) muuttaa tuotetta tai palvelua siten, ettei loukkausta enää tapahdu. Mikäli mikään edellä mainituista vaihtoehdoista ei ole Tele-Yritysverkot Oy:n arvion mukaan mahdollinen kohtuullisin ehdoin, Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus irtisanoa kyseinen tuote tai palvelu päättymään välittömästi.

16.2.4 Tele-Yritysverkot Oy ei vastaa asiakkaalle immateriaalioikeuksien loukkauksista, jotka aiheutuvat siitä, että 1) tuotetta tai palvelua on muutettu tai käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai hyväksytty, 2) tuotetta tai palvelua käytetään yhdessä muiden kuin Tele-Yritysverkot Oy:n toimittamien tuotteiden kanssa tai 3) tuotetta tai palvelua käytetään vastoin Tele-Yritysverkot Oy:n antamia ohjeita.

16.2.5 Tele-Yritysverkot Oy:n vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksesta rajoittuu edellä mainittuihin toimenpiteisiin.

16.3 Ilmoitukset

16.3.1 Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät ilmoitukset Tele-Yritysverkot Oy:n sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen, telefaxnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen, ellei tiettyjen ilmoitusten osalta ole erikseen toisin määriteltä.

16.3.2 Tele-Yritysverkot Oy lähettää tähän sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen, telefaxnumeroon, sähköpostiosoitteeseen tai tekstiviestinä asiakkaan matkaviestinliittymännumeroon. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että Tele-Yritysverkot Oy:llä on ajan tasalla oleva laskutusosoite sekä muut yhteystiedot asiakkaasta tuote- ja palvelukohtaisesti ja liittymän käyttäjästä.

16.3.3 Postitse lähetettyjen ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä niiden lähettämisestä. Sähköpostitse, telefaxilla ja tekstiviestinä lähetettyjen ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon niiden lähettämispäivänä.

16.3.4 Tele-Yritysverkot Oy:llä on oikeus ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksujen laiminlyönneistä ja muista mahdollisista sopimusrikkomuksista.

16.4 Ylivoimainen este

16.4.1 Sopimuksen osapuoli ei vastaa sopimuksen mukaisen velvoitteen rikkomisesta tai täyttämättä jäämisestä eikä näistä aiheutuvista vahingoista tai muista seurauksista, jos sopimusvelvoitteen asianmukaisen täyttämisen on estänyt tai sitä on kohtuuttomasti vaikeuttanut ylivoimainen este. Ylivoimaisia esteitä ovat sellaiset sopimuksen syntymisen jälkeen sattuneet osapuolen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevat tapahtumat, joita osapuoli ei ole kohtuudella voinut ottaa huomioon sopimuksen tekohetkellä ja joiden seurauksia osapuoli ei myöskään voi kohtuudella välttää eikä voittaa.

16.4.2 Ylivoimaisia esteitä ovat muun muassa sota, kapina, työselkkkaus, ukonilma, tulipalo, myrsky tai muu luonnonmullistus, lain säännökset sekä viranomaismääräykset ja -päätökset, ulkopuolisen aiheuttama kaapeli- tms. vahinko, sähköverkosta tuleva ylijännite, kolmannelta osapuolelta hankittujen tai kolmannen osapuolen hallussa olevien teleyhteyksien tai laitteiden viallisuus tai viivästyminen tai muut teleoperaattorin laiminlyönnit tai toimet, venttilisenssin epääminen tai vienti- tai tuontikielto, yleisen liikenteen tai tietoliikenteen keskeytys, energian tai muun olennaisen raaka-aineen toimituksen keskeytys. Lakko, sulkku, boikotti tai muu työtaistelutoimenpide katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun osapuoli on itse sen kohteena tai siihen osallisena. Sopimuksen osapuolen alihankkijaa kohdannut ylivoimainen este katsotaan vapauttamisperusteeksi, mikäli korvaavaa alihankintaa ei voida tehdä muualta ilman merkittäviä kustannuksia tai oleellista ajanhukkaa.

16.4.3 Mikäli sopimuksen täytäntöönpano on ylivoimaisen esteen takia estynyt aineellisesti yli kolmen (3) kuukauden ajaksi, osapuolella on oikeus purkaa sopimus kyseisen palvelun osalta päättymään välittömästi. Muussa tapauksessa osapuolilla on velvollisuus jatkaa sopimuksen täyttämistä normaalisti ylivoimaisen esteen päättymisen jälkeen.

16.5 Yksittäisen ehdon pätemättömyys. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä, vaan se korvataan pätevällä ehdolla, joka on sisällöltään mahdollisimman lähellä osapuolten alkuperäisesti sopimaa ehtoa. Muita ehtoja, joihin kyseinen ehto vaikuttaa, tulkitaan osapuolten alkuperäisen tarkoituksen mukaisesti.

16.6 Sovellettava laki ja erimielisyydet. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, asetuksia ja viranomaismääräyksiä. Mikäli sopimuksesta aiheutuvaa erimielisyyttä ei saada ratkaistua osapuolten kesken neuvottelemalla, asia ratkaistaan kantajan valinnan mukaan joko Turun käräjäoikeudessa tai vastaajan kotipaikan käräjäoikeudessa, elleivät osapuolet erikseen sosti asian ratkaisemisesta väliesmenettelyssä.

17. Sopimusehtojen voimassaolo ja muuttaminen

17.1 Sopimusehtojen voimassaolo. Nämä yrityksille ja yhteisöille tarkoitetut yleiset sopimusehdot tulevat voimaan 1.4.2010 ja ovat voimassa toistaiseksi. Sopimusehdot ovat saatavissa Tele-Yritysverkot Oy:n [www-sivuilta](http://www.sivuilla). Lisäksi Tele-Yritysverkot Oy toimittaa asiakkaan pyynnöstä yleiset sopimusehdot asiakkaalle maksutta.

17.2 Sopimusehtojen muuttaminen. Tele-Yritysverkot Oy voi muuttaa näitä yleisiä sopimusehtoja, tuotekohtaisia sopimusliitteitä tai muita vakioehtoja. Tele-Yritysverkot Oy ilmoittaa kirjallisesti asiakkaalle uusista sopimusehdoista vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen niiden voimaantuloa. Mikäli muutos ei perustu lainsäädännön, viranomaismääräysten tai –suositusten muutoksiin, viranomaispäätösten asettamiin velvoitteisiin tai muihin sopimuksessa määriteltyihin syihin ja mikäli muutos on asiakkaalle selkeästi epäedullinen, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus niiden tuotteiden tai palveluiden osalta, joita ehtomuutos koskee, päättymään muutettujen sopimusehtojen tullessa voimaan. Tällä perusteella tehtävä irtisanomisesta tulee ilmoittaa Tele-Yritysverkot Oy:lle kirjallisesti ennen uusien sopimusehtojen voimaantuloa. Mikäli Tele-Yritysverkot Oy tapauskohtaisesti päättää kyseisen asiakkaan sopimusehtojen pitämisestä ennallaan, asiakkaan tekemä irtisanomisilmoitus ei aiheuta sopimuksen päättymistä. Tele-Yritysverkot Oy ilmoittaa asiakkaalle päätöksestä mahdollisimman pian. Muutoin asiakkaan katsotaan hyväksyneen sopimusehtojen muutos ja muutettuja sopimusehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.