

Dessa avtalsvillkor är rekommenderade av Centralförbundet för telekommunikation och informationsteknik FiCom ry och de har förhandlats fram tillsammans med Konsumentombudsmannen och Kommunikationsverket.

SAMMANDRAG FÖR TJÄNSTENS ANVÄNDARE

Innan du ingår avtal ska du noggrant läsa igenom teleföretagets allmänna avtalsvillkor, tjänstespecifika specialvillkor, prislista samt eventuella kampanjvillkor och bruksanvisningar.

- De allmänna avtalsvillkoren tillämpas på alla teleföretagets egna tjänster.
- De tjänstespecifika specialvillkoren tillämpas utöver de allmänna avtalsvillkoren. Kampanjvillkoren är en del av avtalet och de tillämpas på tjänster som tillhandahålls enligt särskilda villkor under en begränsad tid.
- I bruksanvisningen beskrivs bland annat ibruktagandet och användningen av tjänsten samt fel och felavhjälpling.

Alla de nämnda villkoren och anvisningarna tillämpas när tjänster tillhandahålls till konsumenter som använder tjänsterna i huvudsak för något annat ändamål än näringsverksamhet. Villkoren och anvisningarna finns att få av teleföretaget, dess kundtjänst och på dess webbplats. Mer information om tjänsten fås av teleföretaget.

De allmänna avtalsvillkoren för tjänster går från ingående av avtal till leverans av tjänst, användning av tjänst och begränsning av användning samt felsituationer och ändring och avslutande av avtal. Särskilt de nedan nämnda mest centrala delarna av avtalsvillkoren har väsentlig betydelse för kundens och/eller tjänsteanvändarens ställning.

Avtalets ikraftträdande och giltighetstid

Kontrollera i avtalet eller beställningsbekräftelsen när avtalet träder i kraft och om det gäller tillsvidare eller en bestämd tid.

Ansvar för användning och avgifter

Teleföretaget ansvarar i enlighet med avtalet för den tjänst teleföretaget tillhandahåller och levererar. Som kund ansvarar du för användningen av och avgifterna för din anslutning, även om du överlåtit den till en annan. Observera att kommunikationstjänster även kan användas för att beställa betaltjänster, så var extra noga när du använder en sådan tjänst (jfr kreditkort). Skydda din anslutning med en personlig kod (exempelvis PIN-kod) om det tekniskt är möjligt. Om en terminalutrustning, en kod eller ett smartkort försvinner eller blir stulet ska du omedelbart kontakta teleföretaget för att undgå ansvar för missbruk (se punkterna 4.2 och 4.3).

Användning i utlandet och vid Finlands gränsområden

Använd telefon och dator med urskillning i utlandet, eftersom samtal och datatrafikavgifter för nerladdning och mms ofta är dyrare än i hemlandet. Ta reda på priserna före användning i utlandet för att undvika otrevliga överraskningar (se punkt 8.1). Om du använder mobiltelefon och mobilt bredband när du rör dig vid rikets gränser är det bäst att du väljer nät manuellt för att försäkra dig om datatrafikavgifternas storlek (se punkt 4.7).

Datasäkerhet

Teleföretaget ansvarar för säkerheten i sitt eget kommunikationsnät och för de säkerhetstjänster det tillhandahåller. I övrigt är det du som ansvarar för att användningen av tjänster samt utrustningen och programmen är tillräckligt säkra. Skydda därför din utrustning med en säkerhetstjänst och se till att hålla den uppdaterad. Genom din egen aktsamhet kan du påverka ansvars- och ersättningsfrågor (se punkt 4.2). Teleföretaget tillhandahåller anvisningar och instruktioner.

Fördröjningar och avbrott

Kommunikationstjänster är komplexa tjänster och därför kan det förekomma fördröjningar och tillfälliga avbrott i funktionen och tillgängligheten även om det inte är något egentligt fel på tjänsten. Fördröjningar och avbrott kan bero på flera olika faktorer, men vanligen beror de på nätens belastning och skick, på nätunderhåll och på terminalutrustningen eller dess inställningar (se punkt 4.5, 5.2, 5.7 och 7). Om det förekommer fördröjningar eller avbrott i kommunikationstjänsten, se punkt 5.4 för hur du ska göra för att tillvarata dina rättigheter.

Ändringar

Tjänstens funktioner och tillämpliga villkor kan ändras, eftersom teleföretaget har rätt att i begränsad utsträckning göra ändringar i dem på de grunder som nämns i avtalsvillkoren (se punkt 11.1). I det fallet har du i allmänhet rätt att säga upp avtalet eller tjänsten för att upphöra omedelbart (se punkt 11.2).

Kundtjänst

Du kan kontakta teleföretagets kundtjänst via olika kanaler, exempelvis telefon, internet, e-post eller annan kundkommunikation. Kontaktinformationen står på bland annat avtalet eller fakturan.

Återlämnande av material

När nyttjanderätten upphör ska du på teleföretagets begäran återlämna eller förstöra det ursprungliga överlåtna materialet som du innehar samt kopior som eventuellt framställts av materialet, såsom program, programmanualer och kopior som installerats och/eller annars framställts av programmen (se punkt 4.1).

SAMMANDRAG FÖR TJÄNSTENS ANVÄNDARE	1		
INNEHÅLL	2	9	BEHANDLING AV KUNDUPPGIFTER
1 DEFINITIONER OCH TILLÄMPNINGSOMRÅDE	3	9.1	Behandling av kund- och identifieringsuppgifter
2 INGÅENDE AV AVTAL	3	9.2	Kataloguppgifter och nummerupplysningstjänster
2.1 Avtalets ikraftträdande	3	9.3	Förmedling av telefonnummer
2.2 Vägran att ingå avtal	3	10	ÖVERLÅTELSE AV AVTAL
2.3 Förskott, säkerhet och bruksgräns	3	11	ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR
3 LEVERANS AV TJÄNST	3	11.1	Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter
3.1 Leverans och leveranstid	3	11.2	Information om ändring av avtalsvillkor, tjänster och avgifter samt påföljder
3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leverans	3	12	UPPHÖRANDE AV AVTAL
3.3 Kundens utrustning och program	4	12.1	Uppsägning
3.4 Identifieringsuppgifter, ändring av dessa och överflyttning av telefonnummer	4	12.2	Hävning
4 ANVÄNDNING AV TJÄNST	4	12.3	Återlämnande när avtalet upphör
4.1 Rätt att använda tjänst	4	12.4	Upphörande av produktion av tjänst
4.2 Ansvar för användning av tjänsten	4	13	KONTAKTINFORMATION OCH MEDDELANDEN
4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänst	4	14	ÖVRIGA VILLKOR
4.4 Tjänstens kvalitet och egenskaper	5	15	MENINGSSKILJAKTIGHETER
4.5 Centrala faktorer som påverkar funktionen hos en tjänst	5	16	VILLKORENS GILTIGHET
4.6 Datasäkerhet i kommunikationsnät	5		
4.7 Användning av anslutningen i Finlands gränsområden	5		
5 FÖRDRÖJD TJÄNST, FEL I TJÄNST OCH SKADESTÅND	5		
5.1 Fördröjd kommunikationstjänst samt kundens rätt till standardersättning och skadestånd	5		
5.2 Fel i kommunikationstjänst, korrigerig av fel, prisavdrag och standardgottgörelse	5		
5.3 Skadestånd och åtgärder för att begränsa skada	6		
5.4 Anmälan om fördröjning eller fel	6		
5.5 Fel i annan tjänst och utrustning	6		
5.6 Oöverstigligt hinder (force majeure)	6		
5.7 Byggnads- och underhållsarbeten i nät	6		
6 BEGRÄNSNING ELLER STÄNGNING AV ANVÄNDNING AV TJÄNST	6		
7 UNDERHÅLL OCH SERVICE	7		
8 AVGIFTER	7		
8.1 Prislista och avgifter	7		
8.2 Avgifter för ändringar och avbrott och öppning av tjänst	7		
8.3 Fakturering	7		

1. DEFINITIONER OCH TILLÄMPNINGSOMRÅDE

I detta avtal avses med:

Kund en konsumentkund som med teleföretaget ingår eller har ingått ett avtal om användning av en tjänst och skaffar tjänster huvudsakligen för ett annat ändamål än för näringsverksamhet.

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

Teleföretaget TeliaSonera Finland Oyj.

Avtal ett avtal mellan kunden och teleföretaget om en tjänst eller tjänstehelhet.

Tjänst kommunikationstjänster eller tillvals- och innehållstjänster i teleföretagets vid var tid aktuella utbud.

Kommunikationstjänst överföring, distribution och tillhandahållande av meddelanden i det kommunikationsnät teleföretaget använder. Tillvals- och innehållstjänster är inte kommunikationstjänster.

Tillvalstjänst bland annat spärr-, saldobegränsnings-, svarar-, vidarekopplings- och olika positionerings- eller lagringstjänster samt tjänster för datasäkerhet.

Innehållstjänst tillhandahållande av olika innehåll till kunder, såsom nyhets-, aktualitets- och underhållningstjänster.

Kommunikationsnät ett system som består av sammankopplade ledningar och anordningar och som är avsett för överföring eller distribution av meddelanden. Kommunikationsnät är bland annat fasta nät och mobilnät.

Anslutning en anslutnings- eller gränspunkt där det fastighetsnät eller den teleterminalutrustning som kunden ansvarar för sammankopplas med teleföretagets kommunikationsnät så att kunden kan använda kommunikationstjänster. En anslutning kan vara exempelvis en bredbandig internetanslutning eller en telefonanslutning.

Telefonanslutning en anslutning i det fasta telefont nätet eller mobilnätet. Med telefonanslutning avses exempelvis inte en bredbandig internetanslutning.

Anslutning för samhällsomfattande tjänster en anslutning som levereras till kundens stadigvarande bostad av ett företag som tillhandahåller samhällsomfattande tjänster och med vilken det går att ringa nödsamtal, ringa och ta emot inrikes- och utlandssamtal samt andra vanliga telefonitjänster och som möjliggör den minsta datatrafikhastighet som kommunikationsministeriet har fastställt. De olika delarna i en samhällsomfattande tjänst kan utföras av olika företag som är förpliktade att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster och tjänsterna kan utföras med flera anslutningar. Med företag som är förpliktade att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster avses företag som Kommunikationsverket har förpliktat att leverera anslutningar för samhällsomfattande tjänster.

Dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas på tjänster som tillhandahålls konsumentkunder av teleföretaget och bolag inom samma concern.

2. INGÅENDE AV AVTAL

2.1 Avtalets ikraftträdande

Ett avtal om kommunikationstjänster ska ingås skriftligen. Avtal kan också ingås elektroniskt förutsatt att innehållet i avtalet inte ensidigt kan ändras och att parterna har fortsatt tillgång till avtalet. För att avtalet ska träda i kraft krävs eventuellt att kunden har betalat ett förskott eller ställt en säkerhet (se punkt 2.3). Avtalet träder i kraft när teleföretaget har godkänt kundens beställning, exempelvis genom att sända en beställningsbekräftelse eller öppna tjänsten. Teleföretaget anger i det avtal eller den beställningsbekräftelse som gäller kommunikationstjänsten när avtalet träder i kraft och vid behov hur ikraftträdandet meddelas kunden.

Teleföretaget och kunden kan utöver eller i stället för förskottsbetalning eller säkerhet avtala om en skälig bruksgräns. Vid ingåendet av avtalet har teleföretaget rätt att kontrollera kundens kreditupplysningar.

2.2 Vägran att ingå avtal

Teleföretaget har rätt att låta bli att godkänna kundens beställning.

Ett teleföretag som är förpliktat att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster har rätt att vägra ingå avtal om en samhällsomfattande tjänst endast om kunden har åtalats eller under det senaste året dömts för störande av teletrafik genom utnyttjande av ett teleföretags anslutning eller om kunden har obetalda, förfallna och ostridiga skulder för användningen av ett teleföretags anslutning för samhällsomfattande tjänster.

2.3 Förskott, säkerhet och bruksgräns

Teleföretaget har vid ingåendet av avtalet rätt att kräva en skälig förskottsbetalning eller säkerhet för de avgifter som gäller enligt avtalet om det finns särskild anledning till detta på grund av förutsebar betalningsoförmåga eller någon annan därmed jämförbar omständighet. En sådan omständighet kan vara exempelvis en grundad förutsebar betalningsovilja, anteckning om betalningsstörning, misslyckat utmåtningsförsök och situationer när kunden har en skuld till ett teleföretag eller kundens kreditupplysningar inte har kunnat kontrolleras tillräckligt eller om kunden inte uppger sin adress. Teleföretaget kan dock kräva en skälig säkerhet under pågående avtalsförhållande om en myndighet har konstaterat att kunden är betalningsoförmögen.

Teleföretaget betalar ingen ränta på förskottet eller säkerheten. Teleföretaget har rätt att av säkerheten ta ut sina förfallna fordringar inklusive dröjsmålsränta och indrivningskostnader. Kunden svarar för säkerhetens pantförvaltnings- och realiseringskostnader. Säkerheten återlämnas när det inte längre finns grunder för den och senast när avtalet har upphört. Förskottet återbetalas genast när avtalet har upphört.

Kunden och teleföretaget kan avtala om en skälig bruksgräns för telefonanslutningen. Teleföretaget informerar kunden på förhand om att användningen kommer att begränsas på grund av överskriden bruksgräns, exempelvis genom att ringa eller sända ett sms till kunden. Teleföretaget ska samtidigt ge anvisningar om hur en begränsning av användningen kan förhindras. Därefter har teleföretaget rätt att begränsa användningen av anslutningen om bruksgränsen överskrids. För att befria sig från de begränsningar som satts på användningen ska kunden betala den av teleföretaget meddelade delen av de avgifter som uppstått av tjänsten. Bruksgränstjänsten och ändring av den är kostnadsfri men för att avlägsna den kan teleföretaget ta ut en avgift enligt prislista. Bruksgränsavtal är teleföretagsspecifika.

Utöver bruksgräns kan teleföretaget erbjuda saldobegränsningstjänst mot avgift. När saldogränsen överskrids spärras eller begränsas användningen av anslutningen.

3. LEVERANS AV TJÄNST

3.1 Leverans och leveranstid

Teleföretaget eller dess underleverantör levererar tjänsten med den beskaffenhet som parterna har kommit överens om i avtalet eller annars. Kunden och teleföretaget avtalar om leveranstid eller maximal leveranstid vid avtalsingåendet. Teleföretaget levererar tjänsten senast på den avtalade leveransdagen. Teleföretaget är skyldigt att leverera en anslutning för samhällsomfattande tjänster inom en rimlig tid.

3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leverans

Kunden är skyldig att medverka till leveransen av tjänsten och att sköta anskaffningen och installationen av utrustning och andra tillbehör som han ansvarar för. Teleföretaget är skyldigt att ge kunden anvisningar om förutsättningarna för leveransen av tjänsten. En förutsättning för leveransen är att kunden bland annat har sett till att:

- de upplysningar han gett för leverans av tjänsten är korrekta (såsom exakt adress) och tillräckliga (exempelvis att platsen är avlägset belägen eller att terrängen är svårframkomlig),
- leverantören har obehindrat tillträde till behövliga lokaler,
- det finns tillräcklig tillgång till el- och fastighetsnät på leveransadressen,
- de lokaler och utrustningar som kunden ansvarar för är i skick och motsvarar föreskrifterna,
- de myndighetstillstånd som leveransen av tjänsten kräver finns och att kostnaderna för dessa är betalda och
- det finns licenser för program som hänför sig till produkterna och som ska anslutas till produkterna; teleföretaget ansvarar dock för licensen för den programvara som ingår i den avtalade tjänsten.

Teleföretaget och kunden kan tillsammans avtala om ett prisförslag om leveransen av tjänsten förutsätter byggande av ett nät eller en förbindelse eller andra åtgärder vars kostnader det inte på förhand går att ge en bindande uppskattning av. Det slutliga priset för tjänsten får överstiga det avtalade prisförslaget med högst 15 procent eller med ett annat värde som teleföretaget och kunden särskilt avtalat om.

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

3.3 Kundens utrustning och program

Kunden ansvarar för anskaffningen och installationen av utrustning och program samt för fastighetsnätet och arbeten som hänförs till fastighetsnätet samt för anskaffningen av extra säkerhets- och skyddssystem för utrustning och program om inget annat har avtalats. Om leveransen inkluderar programvaruleverans ingår uppdateringar och ändringar av dessa inte i leveransen. Utrustning och program som stör nätets eller tjänstens funktion behandlas i punkt 4.1. Kunden ansvarar för att utrustning och program som skaffats från andra än teleföretaget är godkända, funktionsdugliga och följer lagar och föreskrifter.

3.4 Identifieringsuppgifter, ändring av dessa och överflyttning av telefonnummer

Teleföretaget har rätt att besluta om identifieringsuppgifter såsom användarnamn, adresser, nummer och andra motsvarande identifieringsuppgifter som kunden får tillgång till.

Företaget har rätt att ändra identifieringsuppgifter det gett till kunden om lagstiftning, myndighetsföreskrifter eller omständigheter som beror på kommunikationsnätet, kunden, leveransen av tjänsten eller datasäkerheten eller andra motsvarande faktorer förutsätter detta. Teleföretaget informerar om ändringar i identifieringsuppgifter i regel minst två (2) månader innan ändringen träder i kraft.

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

Kunden har rätt att få sitt telefonnummer överflyttat till ett annat teleföretag i enlighet med kommunikationsmarknadslagen. Andra identifieringsuppgifter än telefonnummer kan kunden inte flytta över till ett annat teleföretag under pågående avtalsperiod om inget annat avtalas.

4. ANVÄNDNING AV TJÄNST

4.1 Rätt att använda tjänst

Kunden har rätt att använda teleföretagets tjänster på det sätt som anges i avtalet, de allmänna avtalsvillkoren och de tjänstespecifika specialvillkoren samt i eventuella kampanjvillkor och bruksanvisningar. Teleföretaget sköter sitt kommunikationsnät och sina kommunikationstjänster så att kunden kan använda tjänsten på avtalat sätt.

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

Kunden har inte utan teleföretagets på förhand givna skriftliga samtycke rätt att kopiera, översätta eller ändra dokument eller program eller överlåta dem till tredje part om inte annat följer av tvingande lagstiftning. När nyttjanderätten upphör ska kunden på teleföretagets begäran och på egen bekostnad återlämna eller förstöra det ursprungliga, överlåtna material som kunden innehar och de kopior som eventuellt framställts av materialet. Sådant överlåtet material är till exempel program, deras användarhandböcker och kopior av dem som installerats och/eller annars framställts.

Teleföretaget ansvarar inte för eventuella begränsningar av tjänstens användning i utlandet. Närmare information finns på teleföretagets webbsidor och hos kundtjänsten.

Tjänsten ska användas så att användningen inte orsakar oskälig belastning (exempelvis genom sändning av skräppost och delning av anslutningen) eller annan olägenhet eller störning för teleföretaget, det allmänna kommunikationsnätets funktion eller för andra användare av kommunikationsnätet eller tredje part. Kunden ska omedelbart koppla bort sådan utrustning eller programvara från kommunikationsnätet som stör nätets eller tjänstens funktion. Om kunden avsiktligt eller trots teleföretagets anmärkning använder utrustning eller programvara som är felaktig eller orsakar störning ansvarar han för skador som uppkommit för teleföretaget eller tredje part samt för kostnaderna för felsökning. Vid störningar och olägenheter har teleföretaget rätt att koppla bort utrustning eller programvara från nätet utan att höra kunden. Därtill har teleföretaget rätt att begränsa trafiken i sina kommunikationsnät, avbryta användningen av tjänsten eller stänga anslutningen och även vidta andra nödvändiga åtgärder om det är nödvändigt för att trygga trafiken i nätet, tjänsternas funktion, datasäkerheten och tillgängligheten.

Kunden får inte utnyttja tjänsten som en del av sin egen tjänst, produkt eller näringsverksamhet. Kunden får inte sälja vidare tjänster som teleföretaget levererar, förmedla tredje parts trafik via tjänsten eller dela tjänsten med tredje part. Tjänsten får inte heller användas för huvudsaklig routing av samtal mellan olika nät. Om kunden och teleföretaget inte uttryckligen avtalat annat får kunden inte i samband med tjänsterna använda eller i nätet installera servrar som det är möjligt att koppla upp till annanstans ifrån via nätet. Tjänsten får inte heller användas tillsammans med automatiska postningssystem oavsett om det är fråga om användning för direktmarknadsföring eller för andra ändamål.

4.2 Ansvar för användning av tjänsten

Teleföretaget ansvarar i enlighet med avtalet för den tjänst företaget tillhandahåller och levererar. Företaget svarar inte för material som kunden har skaffat via eller med hjälp av tjänsten, inte heller för materialets funktion eller tillgänglighet eller för kundens rätt att använda materialet om det inte är teleföretagets.

Kunden ansvarar för att material som han beställt, skaffat eller levererat eller användningen av tjänsten inte orsakar störningar i nätet eller för andra användare, äventyrar datasäkerheten eller användbarheten, kränker teleföretagets eller någon annans rätt eller strider mot god sed eller lag eller myndigheternas föreskrifter.

Teleföretaget har rätt att spärra användningen av tjänsten eller stänga kundens tjänst om teleföretaget, en myndighet eller tredje part påvisar att kunden med hjälp av eller via tjänsten skaffat, levererat eller förmedlat skadligt material av ovan beskrivet slag till någon eller materialet gjorts tillgängligt på annat sätt eller tjänsten har använts i strid mot dessa villkor. Dessutom har teleföretaget rätt att skrida till andra nödvändiga åtgärder och kräva kunden på ersättning för skador till följd av avtalsbrottet. Teleföretaget lämnar meddelande om åtgärderna på ändamålsenligt sätt.

Kunden har rätt att överlåta anslutningen till en tredje parts förfogande men kunden svarar dock fortfarande själv för användningen av anslutningen, förpliktelserna enligt avtalsvillkoren och avgifterna.

Kunden använder tjänsten på egen risk. Kunden ska se till att användningen av tjänsten samt utrustningen och programmen är tillräckligt säkra (se punkt 4.6) och dessutom se till att kommunikationstjänsten används med spärr-, bruksgräns- och saldobegränsningstjänster aktiverade om det behövs. Skyddsåtgärder för datasäkerhet är bland annat anskaffning och uppdatering av antivirus- och brandväggsprogram, uppgradering av operativsystem och uppdatering av program samt andra motsvarande nödvändiga åtgärder. Teleföretaget ger grundläggande information och anvisningar om data säkerheten för sina tjänster.

Kunden ska iakta särskild aktsamhet i användningen av tjänsten (jfr kreditkort), eftersom den kan användas för olika funktioner, såsom köp av digitalt innehåll eller varor. Särskild aktsamhet förutsätts av kunden vid förvaring, skyddande och användning av anslutningen. Kunden ska se till att smartkort (exempelvis SIM- eller programkort) och utrustning är skyddade med identifieringskoder (exempelvis användarnamn, lösenord, PIN-kod, säkerhetskod) och att dessa personliga koder förblir endast i hans kännedom. Om en terminalutrustning, en kod eller ett smartkort försvinner eller stjäls ska kunden omedelbart kontakta teleföretagets kundtjänst.

Teleföretaget ansvarar för att kunden har tillgång till inställningarna för teleföretagets egen tjänst eller den tjänst det tillhandahåller. Kunden ansvarar för att aktivera inställningarna. Kunden ansvarar för programmeringar och inställningar i terminaler, utrustningar osv. som inverkar på användningen av tjänsten samt för installationen, underhållet och avlägsnandet av dem om inget annat har avtalats.

4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänst

Med obehörig användning av kommunikationstjänst avses en situation där en tredje person utan kundens samtycke använder kundens kommunikationstjänst eller innehålls- och tillvalstjänster med hjälp av kommunikationstjänsten. Även om kunden primärt ansvarar för användningen av tjänsten ansvarar han för dess obehöriga användning endast om den obehöriga användningen berott på kundens oaktamhet som inte är lindrig. Kunden ansvarar inte för obehörig användning av kommunikationstjänsten efter att teleföretaget har mottagit kundens anmälan om försvunnen utrustning eller obehörig användning. För att tillvarata sina rättigheter ska kunden omedelbart göra en anmälan per telefon till kundtjänsten under dess öppettider eller göra en anmälan om försvunnen utrustning per telefon till ett för ändamålet avsett nummer som står bland annat på avtalet eller teleföretagets webbplats. Efter mottagen anmälan har teleföretaget rätt att omedelbart stänga kommunikationstjänsten eller spärra användningen av terminalutrustningen.

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

4.4 Tjänstens kvalitet och egenskaper

Teleföretaget anger den levererade kommunikationstjänstens centrala kvalitet och egenskaper i tjänstebeskrivningen, specialvillkoren för tjänsten eller i en annan avtalshandling som ges till kunden.

4.5 Centrala faktorer som påverkar funktionen hos en tjänst

På grund av särdragen hos radiotekniken, dataöverföringen och de allmänna kommunikationsnäten kan det i tjänsternas funktion förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller långsamhet. Täckningen och tjänsternas funktion påverkas av exempelvis kundens terminalutrustning och dess skick, klimatförhållandena, terrängen, byggnader och konstruktioner samt servicearbeten. I tjänster och tillhörande program kan det förekomma mindre tekniska brister som inte i väsentlig grad inverkar på deras användning. Av nämnda orsaker kan teleföretaget inte garantera att tjänsterna fungerar utan avbrott över allt inom nätets täckningsområde (se Fel i tjänst 5.2).

Teleföretaget har rätt att besluta om sitt näts regionala täckning och dess egenskaper. Nätets regionala täckning kan delvis vara beroende av nätens belastningsgrad, och täckningen är inte alltid statisk. Teleföretaget kan optimera delar och funktioner i nätet för att förbättra totaltäckningen i ett område, och då kan den lokala täckningen variera. Om täckningen på kundens hemort minskar väsentligt och permanent informerar teleföretaget kunden om ändringen på ett ändamålsenligt sätt inom en skälig tid på förhand. Kunden har rätt att avsluta avtalet utan att iakttä uppsägningstid om ändringen minskar mer än endast obetydligt och på ett varaktigt sätt tjänstens funktion på kundens hemort.

Teleföretaget har rätt att mäta och bearbeta datatrafiken för att undvika överbelastning av nätanslutningen, vilket kan påverka kvaliteten på tillhandahållna tjänster (se Fel i tjänst 5.2). Teleföretaget får göra mindre ändringar i sina tjänster och smartkort, exempelvis sådana som inverkar på SIM-tekniken och dess användning men som inte inverkar på avtalets centrala innehåll (se punkt 11). Dessutom får teleföretaget med hjälp av kommunikationsnät sända sådana inställningar till kundens terminalutrustning som underlättar användningen av anslutningen och som kunden kan installera om han så vill.

Om nödsamtal som rings med telefonanslutningen i allmänna kommunikationsnät, positionering av uppringare och nöd-sms stadgas i lag och Kommunikationsverkets föreskrift. Teleföretaget som opererar i telefonnätet ansvarar för positionering av uppringaren och för att kunden kostnadsfritt kan ringa och sms:a det allmänna nödnumret 112. Positionering av uppringaren och sändning av sms är inte möjligt med mobiltelefon utan SIM-kort. Pålitligheten och snabbheten hos ett nöd-sms är inte densamma som för ett nödsamtal. Information om andra tjänster än telefonanslutningstjänster (exempelvis VoIP-tjänster) som används för att kontakta nödnumret och information om positionering finns i de tjänstespecifika specialvillkoren.

4.6 Datasäkerhet i kommunikationsnät

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

Teleföretaget kan skrida till åtgärder för att förebygga data säkerhetskränkningar och undanröja störningar i datasäkerheten i det fall att åtgärderna är nödvändiga för att trygga kommunikationstjänsten eller nättjänsten eller mottagarens möjligheter till kommunikation. Sådana åtgärder är exempelvis förhindrandet av förmedling och mottagning av meddelanden eller avlägsnandet av skadeprogram som äventyrar datasäkerheten. Teleföretaget anpassar åtgärderna till hur allvarlig störningen är och upphör med dem så snart det inte längre finns grund för att genomföra dem. Teleföretaget informerar sina kunder på sin webbplats eller på ett annat ändamålsenligt sätt om säkerhetshot, sätten att skydda sig mot sådana samt om åtgärder och deras effekter.

4.7 Användning av anslutningen i Finlands gränsområden

I gränsområdena innanför Finlands gränser söker en terminalutrustning med automatiskt nätverksval det kommunikationsnät som har den högsta signalstyrkan. Kunden ska i terminalutrustningens inställningar manuellt välja teleföretagets nät för att undvika roamingpris-sättning som är högre än inrikesprissättningen. Manuellt nätverksval hindrar samtal eller dataförbindelser från att av misstag flytta över till ett utländskt nät. Teleföretaget är skyldigt att ge anvisningar om hur anslutningen används i gränsområdena. Kunden ansvarar för de kostnader som uppstår för användningen av utländska nät om han inte följer teleföretagets anvisningar.

5. FÖRDRÖJD TJÄNST, FEL I TJÄNST OCH SKADESTÅND

5.1 Fördröjd kommunikationstjänst samt kundens rätt till standardersättning och skadestånd

Leveransen av en kommunikationstjänst är fördröjd om tjänsten inte har levererats på avtalad tid och detta inte beror på kunden eller en omständighet som han ansvarar för. Om ingen leveranstidpunkt har överenskommit är leveransen fördröjd om tjänsten inte har levererats inom skälig tid efter det att avtalet ingicks.

Om en kommunikationstjänst är fördröjd har kunden rätt till en standardersättning vars belopp för varje påbörjad vecka som leveransen fördröjs och maximala belopp bestäms i kommunikationsmarknadslagen. Kunden har inte rätt till standardersättning om teleföretaget eller teleföretagets avtalspartner påvisar att fördröjningen har berott på ett hinder utanför dess påverkningsmöjligheter som det rimligen inte kan förutsättas ha kunnat beakta när avtalet ingicks och vars följder det rimligen inte har kunnat förhindra eller undvika. Sådana är till exempel oöverstigligt hinder eller fördröjning på grund av kundens handlande, underlåtenhet eller brister i terminalutrustningen eller fastighetsnätet.

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

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

Fel

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

Omständigheter som inte räknas som fel

Utöver vad som sägs i punkt 5.7 räknas inte som fel

- sådana brister i tjänsten som beror på kundens eller någon annan användares handlande eller underlåtenhet eller en omständighet som en kunden eller annan användare ansvarar för;
- terminalens eller fastighetsnätets bristfälliga funktion eller
- tillfälliga och kortvariga driftavbrott.

Kommunikationstjänster kan inte garanteras oavbruten funktion eftersom tidvis förekommande, tillfälliga avbrott och störningar hör till tjänsternas karaktär. Kommunikationstjänsten är inte felaktig om den trots avbrott fungerar som en motsvarande kommunikationstjänst i allmänhet fungerar. På grund av bland annat radiotekniken, dataöverföringen och särdragen hos kommunikationsnäten eller belastning och skadlig trafik kan det i tjänsternas funktion förekomma till exempel skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller långsamhet i datatrafiken. Förmedlingen av meddelanden och filtreringen eller begränsningen av datatrafik kan tillfälligt misslyckas.

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

Rättelse av fel

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

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

Prisavdrag och standardgottgörelse

Om avhjälpande av felet eller en ny prestation inte kommer i fråga eller om felavhjälpning eller en ny prestation inte utförs inom en rimlig tid efter det att kunden har anmält felet kan kunden kräva ett prisavdrag som motsvarar felet. I situationer då kommunikationstjänsten har avbrutits har kunden rätt till en standardgottgörelse i stället för prisavdrag. Standardgottgörelsens belopp för varje påbörjad vecka som avbrottet pågår samt det maximala beloppet bestäms i kommunikationsmarknadslagen. Om en standardgottgörelse betalas till kunden

har han inte rätt till prisavdrag på grund av samma avbrott.

5.3 Skadestånd och åtgärder för att begränsa skada

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

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

Teleföretaget ansvarar inte för andra teleföretags eller tjänsteproducenters verksamhet eller för skador som dessa har orsakat såvida det inte gäller en underleverantör till teleföretaget eller teleföretaget inte i övrigt har förbundit sig till ansvar exempelvis för avtalspartners.

5.4 Anmälan om fördröjning eller fel

För att åberopa ett fel ska kunden anmäla det till teleföretaget inom skälig tid efter det att felet märktes eller borde ha märkts. Kunden ska åberopa dröjsmål inom en rimlig tid från leveransen av tjänsten. Vid bedömningen av rimlig tid beaktas bland annat omständigheterna i varje enskilt fall och kundens sakkunskap.

Kunden får åberopa dröjsmål eller fel även senare om teleföretaget har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om kommunikationstjänsten inte motsvarar de krav som ställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter.

5.5 Fel i annan tjänst och utrustning

Fel i utrustning och andra tjänster än kommunikationstjänster fastställs i enlighet med konsumentskyddslagen.

Teleföretaget har rätt att byta ut eller uppdatera utrydd utrustning och programvara som överlåtit med nyttjanderätt samt tjänsten mot funktionellt motsvarande i stället för att de repareras. Utrustning som sålts av teleföretaget repareras i enlighet med eventuella garantivillkor och konsumentskyddslagen.

5.6 Oöverstigligt hinder (force majeure)

Teleföretaget befrias från sin avtalsförpliktelse och skadeståndsskyldighet om ett oöverstigligt hinder förhindrar eller fördröjer följande av avtalet. Med oöverstigligt hinder avses en omständighet som teleföretaget inte kunde ha beaktat när avtalet ingicks och som teleföretaget inte råder över. En sådan omständighet kan vara exempelvis reparations- och byggnadsarbeten i kommunikationsnätet till följd av exceptionella väderförhållanden, nationellt undantagstillstånd, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i energiförsörjningen, lagstiftning, myndighetsbestämmelse eller myndighetsbeslut, grävskada eller utrustningsskada eller motsvarande skada orsakad av utomstående part eller en avtalsparts leveransfel som beror på ovan nämnda faktorer. Om fullgörandet av avtalet hindras eller fördröjs av ovan nämnda orsaker förlängs tiden för fullgörandet av avtalsförpliktelsen i den mån som bör anses skäligt med beaktande av omständigheterna.

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

5.7 Byggnads- och underhållsarbeten i nät

Teleföretaget får tillfälligt utan kundens samtycke avbryta tillhandahållandet av tjänster eller begränsa deras användning om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- eller underhållsarbete på kommunikationsnätet eller av datasäkerhetsskäl. Sådana åtgärder är exempelvis utbyggnad av kommunikationsnätet, underhåll av basstationer, servicearbeten på tjänsteoperatörssystem och avvärjning av dataattacker. Teleföretaget förlägger avbrottet så att det medför så litet olägenhet som möjligt för kunden och informerar kunden om avbrottet på förhand om det är möjligt. Ett sådant avbrott utgör inte fel i leveransen av en kommunikationstjänst eller andra tjänster.

Om användningen av anslutningen varit avbruten under minst 48 timmar under en kalendermånad av en orsak som nämns ovan gottskriver teleföretaget kunden på dennes begäran anslutningens grundavgift för den aktuella månaden. Företaget är inte gottgörelseskyldigt om avbrottet har orsakats av ett naturfenomen eller ett annat oöverstigligt hinder. Teleföretaget ska därtill påvisa att det inte med rimliga åtgärder kunnat reparera felet inom 48 timmar. Teleföretaget är inte heller gottgörelseskyldigt

om felet beror på kundens eller någon annan användares vållande eller på brister i terminalutrustningens eller fastighetsnätets funktion.

6. BEGRÄNSNING ELLER STÄNGNING AV ANVÄNDNING AV TJÄNST

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

Kundens rättighet

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

Teleföretagets skyldighet

Teleföretaget är skyldigt att på begäran stänga anslutningen eller hindra användning av telefonen om kunden, anslutningens användare, polisen, ett försäkringsbolag eller ett annat teleföretag meddelar att terminalutrustningen, anslutningskortet eller den kod som ger rätt att använda tjänsten har stulits eller försvunnit.

Teleföretagets rätt

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

1. kunden inte betalat en förfallen avgift för den aktuella anslutningen inom två (2) veckor från det att betalningsupplmaning har sänts,
2. kunden inte betalat en förfallen avgift för en tillvals- eller innehållstjänst inom två (2) veckor efter det att betalningsupplmaning har sänts; då stängs inte anslutningen men användningen av den aktuella tjänsten hindras eller begränsas,
3. kunden har överskridit den avtalade bruksgränsen; då stängs inte anslutningen men användningen av den kan begränsas,
4. kunden inte betalar det förskott eller lämnar den säkerhet som krävdes i samband med att avtalet ingicks,
5. polisen eller en annan behörig myndighet kräver det,
6. kunden har försatts i konkurs eller en myndighet har konstaterat kunden vara betalningsoförmögen och kunden inte ställer en skälig säkerhet som krävts,
7. kunden har åtalats för att ha stört teletrafiken med hjälp av anslutningen eller
8. kunden trots upplmaning inte iakttar övriga avtalsvillkor.

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

Teleföretaget stänger inte anslutningen till följd av betalningsförsummelse om

1. de förfallna avgifterna för telefonanslutningens kommunikationstjänster sammanlagt är under 50 euro eller om det belopp som förfallit till betalning hänför sig till användning av en tillvals- eller innehållstjänst. Då har teleföretaget rätt att begränsa eller hindra användningen av tillvals- och innehållstjänster.
2. kunden påvisar att orsaken till betalningsförsummelsen är sjukdom, arbetslöshet eller någon annan därmed jämförbar orsak som inte beror på kunden och det förfallna beloppet betalas inom en månad från det att betalningsupplmaning har sänts, eller
3. om kunden har gjort en grundad skriftlig anmärkning mot fakturan och betalat den ostridiga delen av fakturan före förfalldagen.

Kunden ska betala avtalsbaserade avgifter, såsom grundavgifter och förfallna bruksavgifter, trots att anslutningen har varit stängd eller

användningen av tjänsten annars har varit begränsad om stängningen eller begränsningen beror på kunden eller teleföretagets skyldighet.

7. UNDERHÅLL OCH SERVICE

Teleföretaget sköter underhållet av sitt kommunikationsnät och sina kommunikationstjänster så att den avtalade tjänsten är tillgänglig för kunden. Teleföretaget ansvarar för sitt kommunikationsnät och de tjänster det tillhandahåller. I tjänsten kan det under pågående reparations- och servicearbeten förekomma kortvariga avbrott och störningar som inte anses utgöra fel eller fördröjning. Teleföretaget sköter reparation av fel inom ramen för arbetstiden. Felanmälningar tas emot på ett felanmälningsnummer som finns tillgängligt bland annat på webbplatsen och hos kundtjänsten.

Kunden har inte rätt att utan teleföretagets samtycke ändra, reparera eller utföra service på tjänsten eller anslutningen. Kunden ansvarar för fastighetsnät och terminalutrustning och för sin övriga utrustning om inget annat har avtalats.

8. AVGIFTER

8.1 Prislista och avgifter

Kunden är skyldig att betala teleföretaget avtalade avgifter eller i vid var tid gällande prislista angivna avgifter för tjänsten. Kundens ansvar är oberoende av om kunden själv använt tjänsten eller om kunden ställt den till en annan persons förfogande.

Teleföretaget beslutar om avgifterna, förfallodagarna, faktureringsperioden, sätten för betalning och sändning av fakturor för sina tjänster om inget annat har fastställts. Avgifterna kan tas ut i både för- och efterhand beroende på vad som avtalats om betalningsperioden.

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

Teleföretaget har rätt att ta ut en fast grundavgift enligt prislista eller avtal för upprätthållande av möjligheten att använda tjänsten. Grundavgifterna debiteras per faktureringsperiod. Grundavgift ska även betalas för den tid tjänsten varit avstängd på grund av kunden eller omständigheter som kunden ansvarar för eller på grund av teleföretagets skyldighet att stänga tjänsten.

För tjänster som använts utomlands (såsom samtal, sms, mms, annan datatrafik) debiteras i enlighet med teleföretagets gällande roamingprislista. Närmare information finns på teleföretagets webbsidor.

Teleföretaget har rätt att ändra avgifter och deras beräkningsgrunder på samma sätt som vid ändring av avtalsvillkor (se punkt 11).

8.2 Avgifter för ändringar och avbrott och öppning av tjänst

För ändringar som kunden beställer avseende tjänster eller koder kan en avgift tas ut enligt prislista. Teleföretaget har rätt att ta ut en avgift för öppning av avbruten tjänst om avbrottet har berott på kunden eller en omständighet som kunden ansvarar för eller på teleföretagets skyldighet att avbryta tjänst. En avgift kan också tas ut för avlägsnande av såväl en eventuell bruksgräns som en tjänstespärr. Ingen avgift tas ut för avlägsnande av en begränsning av användningen till följd av överskriden bruksgräns. För andra arbeten som inte ingår i avtalet debiteras separat. Teleföretaget har rätt att ta ut avgifter för tjänsten även för den tid tjänsten inte har kunnat levereras på grund av en omständighet som beror på kunden.

Avgifter som är oberoende av användningens omfattning debiteras till slutet av uppsägningstiden även om leveransen av tjänsten upphör tidigare på kundens begäran.

8.3 Fakturering

Fakturan ska betalas senast på förfallodagen med de uppgifter som anges på fakturan. Anmärkning mot faktura ska göras skriftligt före förfallodagen och den ostridiga delen av fakturan ska betalas senast på förfallodagen. För försenad betalning har teleföretaget rätt att ta ut dröjsmålsränta enligt räntelagen och för betalningsuppsmaning en betalningsuppsmaningsavgift enligt prislista. Dessutom har teleföretaget rätt att ta ut skäligena indrivningskostnader för försenad faktura.

Om kunden trots betalningsuppsmaning och stängning av tjänsten inte har betalat de fakturor som förfallit till betalning, förfaller även övriga ännu icke förfallna fordringar som faktureras för tjänsten till omedelbar betalning.

Teleföretaget kan på kundens begäran förlänga betalningstiden. Tele-

företaget kan ta ut en avgift för ett skriftligt bekräftat betalningsavtal.

Om avtalad bruksgräns överskrids eller om det uppkommer exceptionellt mycket avgifter under en faktureringsperiod kan teleföretaget sända kunden ett meddelande om uppkommen faktura eller, om teleföretaget och kunden så avtalat, sända en faktura med avvikelse från den meddelade faktureringsstiden.

Teleföretaget sänder fakturan till den faktureringsadress kunden har uppgett. Kunden ska utan dröjsmål meddela teleföretaget ändringar i sitt namn och sin faktureringsadress. Olika betalningssätt och kostnaderna för dessa framgår av prislistan.

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

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

9. BEHANDLING AV KUNDUPPGIFTER

9.1 Behandling av kund- och identifieringsuppgifter

Teleföretaget kan behandla kundregisteruppgifter bland annat vid administration av kundförhållandet, utveckling av tjänster och i marknadsföring på det sätt som beskrivs i den vid var tid gällande registerbeskrivningen för kundregistret. Uppgifter kan lämnas ut på de villkor som fastställs i lagen. Registerbeskrivningarna och principerna för datasekretess finns på teleföretagets webbsidor.

Kunden har rätt att förbjuda teleföretaget att använda och lämna ut kunduppgifter om kunden för direktreklam, distansförsäljning och annan direktmarknadsföring, adresstjänst samt marknadsförings- och opinionsundersökningar. Elektronisk direktmarknadsföring kräver ofta att kunden gett sitt samtycke på förhand.

Teleföretaget har rätt att behandla identifierings- och positionsuppgifter bland annat för utförande, användning och fakturering av tjänster och deras tekniska utvecklande samt marknadsföringssyften i enlighet med gällande lag. Uppgifter som behandlas kan vara bland annat mobiltelefonens apparattyp samt annan information om terminalutrustningen, lokaliseringsinformation om anslutningen samt andra identifieringsuppgifter i anslutning till kommunikation och användning av tjänster, såsom anslutningsnummer samt tidpunkt för och längd på förbindelser. Identifierings- och positionsuppgifterna behandlas den tid som ovan nämnda åtgärder kräver.

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

9.2 Kataloguppgifter och nummerupplysningstjänster

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

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

9.3 Förmedling av telefonnummer

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

Ett hemligt nummer kan trots spärr mot nummerpresentation förmedlas till mottagaren vid sändning av sms eller data (såsom wap eller mms) och i utlandstrafik.

10. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

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

Teleföretaget har rätt att överlåta avtalet helt eller delvis inom samma

koncern eller till tredje part som övertar den i avtalet avsedda affärsverksamheten. Det överlätnande teleföretaget eller den mottagande parten informerar kunden om överlåtelsen i god tid innan den verkställs.

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

11. ÄNDRING AV AVTALS villkor

11.1 Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter

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

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

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

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

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

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

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

Om en ändring av en omständighet som inte beror på företaget och som inte kunnat förutses kräver ändringar i kundens utrustning eller program och kunden vill fortsätta att använda tjänsten ska kunden på egen bekostnad sköta sådana ändringar.

11.2 Information om ändring av avtalsvillkor, tjänster och avgifter samt påföljder

Teleföretaget informerar kunden om ändringar av avtalsvillkor, tjänster och avgifter för kommunikationstjänsterna som är till nackdel för kunden, liksom även om ändringsgrunderna och kundens rätt att säga upp tjänsten skriftligt eller elektroniskt exempelvis i samband med fakturan eller per e-post senast en månad innan ändringen träder i kraft. Om ändringen baserar sig på en ändring av lagstiftningen eller på ett myndighetsbeslut har teleföretaget rätt att verkställa ändringen från den dag då ändringen eller beslutet trädde i kraft. Ändringar som gjorts till kundens fördel och ändringar som gäller andra än kommunikationstjänster informerar teleföretaget om i varje enskilt fall på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Kunden har inom en (1) månad efter det han har fått kännedom om en ändring, dock inom högst tre (3) månader efter det att ändringen trätt i

SONERAS ALLMÄNNA VILLKOR FÖR LEVERANS AV TJÄNSTER TILL KONSUMENTKUNDER

kraft, rätt att säga upp avtalet för att upphöra omedelbart för den tjänst som ändringen gäller. De nya avtalsvillkoren tillämpas på tjänsten när de trätt i kraft om kunden inte säger upp avtalet inom (1) månad från det att han informerats om ändringen.

Kunden har inte uppsägningsrätt pga. en ändring om ändringen är till kundens fördel.

12. UPPHÖRANDE AV AVTAL

12.1 Uppsägning

Avtalet gäller tillsvidare om inget annat har avtalats. Ett avtal om kommunikationstjänst som gäller tillsvidare får kunden säga upp muntligt eller skriftligt med iakttagande av en uppsägningstid på två (2) veckor. Teleföretaget sänder kunden en skriftlig bekräftelse på uppsägningen. Kunden får säga upp ett annat avtal som gäller tillsvidare med iakttagande av en uppsägningstid på en (1) månad.

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

Teleföretaget har rätt att skriftligt säga upp ett tills vidare gällande avtal med iakttagande av en (1) månads uppsägningstid om inte annat följer av tvingande lagstiftning (se Upphörande av tjänst 12.4).

12.2 Hävning

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

Hävningen kan gälla endast den tjänst som fördröjningen eller felet gäller.

Teleföretaget får häva ett avtal om telefonanslutning genom att informera om det på förhand om

- telefonanslutningen har varit stängd av någon annan orsak än på kundens begäran (se punkt 6) minst en månad och förutsättningarna för stängning av anslutningen fortfarande föreligger, eller
- kunden har dömts för att ha stört teletrafiken med tillhjälp av anslutningen.

Teleföretaget får häva ett avtal om annan tjänst än telefonanslutning om

- användningen av tjänsten har varit avbruten av en annan orsak än på kundens begäran (se punkt 6) eller på grund av reparation av nätet i minst en månad och förutsättningen för att avbryta användningen fortfarande föreligger;
- kunden har konstaterats vara oförmögen att betala och han inte betalar det förskott eller ställer den godtagbara säkerhet som teleföretaget kräver;
- en myndighet har konstaterat att kunden avsiktligt förhindrat eller stört telekommunikationen, eller
- kunden väsentligt brutit mot ett avtalsvillkor och trots anmärkning inte korrigerat sitt beteende.

Kunden och teleföretaget får häva ett avtal om annan tjänst än telefonanslutning om

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

Teleföretaget ska häva avtalet skriftligt.

12.3 Återlämnande när avtalet upphör

När avtalet upphör ska kunden återlämna av teleföretaget ägd utrustning och annan egendom med nyttjanderätt till teleföretaget i det skick de befann sig när de överläts till kunden, med beaktande av normalt slitage. Om kunden har hyrt en utrustning av teleföretaget förutsätter uppsägning av utrustningstjänsten och upphörande av faktureringen utöver det som nämns i punkt 12.1 att utrustningen har återlämnats i enlighet med teleföretagets anvisningar.

Teleföretaget återbetalar de avgifter som kunden har betalat på förhand till den del som gäller tiden efter att avtalet har upphört och det

inte handlar om kundens avtalsbrott. Teleföretaget återbetalar inte outnyttjad samtalstidsförmån eller s.k. paketprissatta, förbetalda avgifter. När avtalet upphört har teleföretaget rätt att kvitta sina fordringar mot de avgifter som eventuellt återbetalas till kunden.

12.4 Upphörande av produktion av tjänst

Teleföretaget har rätt att upphöra att producera den tjänst eller tjänstefunktion som omfattas av ett tillsvidare gällande eller tidsbundet avtal. Kunden har då rätt att säga upp avtalet att upphöra genast om tjänstens upphörande är till nackdel för kunden. Om det är fråga om en väsentlig förändring säger företaget upp avtalet genom att informera kunden om detta inom en skälig tid på förhand, dock minst en månad före. Vad som är skälig tid bedöms enskilt för varje tjänst.

13. KONTAKTINFORMATION OCH MEDDELANDEN

Kunden ska se till att teleföretaget har aktuell kontaktinformation om kunden och den användare till vars förfogande kunden har ställt tjänsten. Kunden ska sända skriftliga meddelanden som gäller detta avtal till den adress eller e-postadress som nämns i avtalet eller har meddelats senare. Ett meddelande som kunden har sänt per post anses ha kommit teleföretaget till kännedom den sjunde (7) dagen efter att det sänts och meddelanden som kunden har sänt per e-post anses ha kommit teleföretaget till kännedom följande vardag.

Teleföretaget sänder meddelanden som ansluter sig till avtalet till den adress eller faktureringsadress som kunden uppgett, eller enligt överenskommelse till en e-postadress eller ett mobiltelefonnummer som kunden uppgett. Ett meddelande som teleföretaget har sänt per post anses ha kommit kunden till kännedom den sjunde (7) dagen efter att det sänts och meddelanden som teleföretaget har sänt per e-post eller till ett mobiltelefonnummer anses ha kommit kunden till kännedom följande dag. Teleföretaget informerar kunden om tjänsteanvändarens betalningsförsummelser och andra avtalsbrott.

SONERAS ALLMÄNNA VILLKOR FÖR LEVERANS AV TJÄNSTER TILL KONSUMENTKUNDER

Teleföretagets kontaktinformation framgår av avtalet eller av andra dokument som ges till kunden.

14. ÖVRIGA VILLKOR

Avtalets innehåll bestäms av avtalet och dess bilagor. Om innehållet i avtalsdokumenten är motstridigt, är prioritetsordningen följande:

- avtalet och eventuella kampanjvillkor,
- tjänstespecifika specialvillkor,
- prislista och
- allmänna avtalsvillkor.

Om något avtalsvillkor är ogiltigt, följer inte av detta att de övriga avtalsvillkoren är ogiltiga. På avtalet tillämpas Finlands lagstiftning.

15. MENINGSSKILJAKTIGHETER

Kunden har rätt att väcka talan mot teleföretaget vid tingsrätten på aningen sin egen eller teleföretagets hemort. Teleföretaget ska väcka talan mot kunden vid tingsrätten på kundens hemort. Kunden har därtill rätt att föra en meningsskiljaktighet om avtalet till Konsumentklagonämnden för behandling. Konsumentklagonämndens beslut är rekommendationer.

16. VILLKORENS GILTIGHET

Dessa villkor träder i kraft 12.5.2011 och gäller tillsvidare. Dessa villkor ersätter Soneras allmänna villkor för leverans av tjänster till konsumentkunder som trädde i kraft 1.3.2007. Från och med 1.9.2011 tillämpas dessa villkor även på avtal som ingåtts innan villkoren trädde i kraft. Avtalsvillkoren kan fås kostnadsfritt från teleföretaget.