

## Karjaan Puhelimen digitaalisten tv-palveluiden ja -laitteiden sopimusehdot kuluttajille

### 1 Sopimusehtojen soveltaminen ja käsitteet

#### 1.1 Käsitteet

##### Toimittaja

- paikallinen TV-palvelut ja/tai -laitteet tarjoava puhelinyhtiö tai puhelin-yhtiön osittain tai kokonaan omistama kaapelitelevisioyhtiö. Toimittajan tiedot löytyvät toimitussopimuksesta.

##### Asiakas

- kuluttaja-asiakas, joka tilaa TV-palveluita ja/tai -laitteita pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

##### Laitteet

- digisovitin, Ohjelmakortti ja muut laitteet, jotka Toimittaja kulloinkin vuokraa asiakkaalle.

##### Ohjelmakortti

- Toimittajan asiakkaalle vuokraama digitaalisten maksutv -palveluiden tai muiden salattujen palveluiden salauksenpurkuun tarkoitettu kortti (joka asennetaan digisovittimeen tai muuhun päätelaitteeseen).

##### Palvelut

- Toimittajan asiakkaalle kulloinkin tarjoamat ja asiakkaan kulloinkin Toimittajalta tilaamat sisältö-, laite- ja muut palvelut.

##### Sisältöpalvelu

- Toimittajan tarjoama ohjelmien, kanavien, kanavapakettien ja muiden sisältöpalveluiden tarjolla pito joukkoviestintäverkossa.

- Toimittajan tarjoama sisältöpalvelu, joka voi muodostua esimerkiksi yksittäisestä ohjelmasta, kanavasta, kanavapakettista tai muusta vastaavasta sisältöpalvelusta. Sisältöpalveluita ovat myös ohjelman tekstitys, ohjelman, kanavan ja kanavapaketin salaus ja sen purkaminen Ohjelmakortilla sekä tietoyhteiskunnan palvelut, jotka eivät muodostu kokonaan tai pääosin signaalien siirtämisestä verkossa. Maksullisen ja/tai salatun sisältöpalvelun hyödyntäminen edellyttää salauksenpurkujärjestelmän (kuten Ohjelmakortin) tilaamista Toimittajalta.

##### Sopimus

- Sopimuksen sisällön määrää toimitussopimus ja sen liitteet, kuten sopimusehdot ja palvelukuvaukset.

##### Toimitussopimus

- asiakkaan ja Toimittajan välinen sopimus, jossa yksilöidään asiakkaan tilaamat palvelut ja jonka olennainen osa Toimittajan palveluiden yleiset sopimusehdot sekä nämä sopimusehdot ovat.

##### Sopimusehdot

- Toimittajan tarjoamien palveluiden yleiset sopimusehdot sekä nämä erityiset sopimusehdot

##### Verkko

- viestintäverkko, jossa Toimittaja kulloinkin tarjoaa palveluita.

#### 1.2 Soveltamisala

Näitä sopimusehtoja sovelletaan, kun asiakas tilaa palvelun sekä asiakkaan vuokratessa Laitteen, ellei muuta ole erikseen sovittu. Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan Toimittajan palveluiden yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaalle. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

- toimitussopimus ja sen liitteet (kuten palvelukuvaukset),
- nämä erityiset sopimusehdot,
- Toimittajan palveluiden yleiset sopimusehdot.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

## 2 Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy, kun osapuolet allekirjoittavat toimitussopimuksen tai kun Toimittaja on hyväksynyt asiakkaan tilauksen. Sopimus voi syntyä myös, kun asiakas ryhtyy Toimittajan hyväksymällä tavalla käyttämään palvelua tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta - sen mukaan kumpi tapahtuu ensin. Mikäli Toimittaja vaatii asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, sopimuksen syntyminen edellyttää lisäksi, että ennakkomaksu tai vakuus on toimitettu Toimittajalle.

## 3 Palveluiden toimittaminen, asennus ja käyttö

### 3.1 Palveluiden toimittaminen

Palvelu voidaan toimittaa mm. antamalla asiakkaalle palvelun käyttöön tarvittavat tunnisteet. Palveluiden käyttöönotto on mahdollista palvelukohtaisesti ilmoitetun ajan - tai ellei muuta ole ilmoitettu, kohtuullisen ajan - kuluessa toimituksesta. Palveluiden toimittaminen ja käyttö edellyttää, että asiakas on huolehtinut omien laitteidensa ja muiden asiakkaan vastuulle kuuluvien seikkojen asennuksesta ja toimivuudesta.

### 3.2 Palveluiden asennus, laitteet ja käyttö

Asiakas vastaa palveluiden ja Laitteiden asentamisesta ja asennusympäristön kuntoon saattamisesta. Laitteet tulee asentaa toimitussopimuksessa määritellyn osoitteeseen. Laitteiden asennuksessa ja käytössä tulee noudattaa käyttöohjeita ja Toimittajan mahdollisesti erikseen antamia ohjeita.

Palvelut ja Laitteet ovat asiakaskohtaisia eikä niitä saa lainata, vuokrata, pantata, välittää tai muutoin luovuttaa kolmannelle tai muutoin käyttää sopimuksen vastaisesti. Kolmannella tarkoitetaan tässä henkilöä, jonka ei katsota asuvan samassa taloudessa kuin asiakas. Asiakkaalla ei ole myöskään oikeutta taltioida, esittää julkisesti, välittää, edelleen lähettää tai käyttää palveluita tai niiden kautta vastaanottamaansa sisältöä muutoin kuin tämän sopimuksen ja tekijänoikeuslain sallimissa rajoissa. Asiakas ei saa käyttää palveluita Toimittajan tai kolmannen osapuolen tekijän- tai muita oikeuksia loukaten.

## 4 Palveluiden toiminnallisuus ja muutokset

### 4.1 Yleinen toiminnallisuus

Toimittaja tuottaa palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla ja palveluiden sisältö ja toiminnallisuus määräytyy palvelukohtaisesti. Toimittaja vastaa sopimuksen mukaisesti palveluiden toimivuudesta verkossa asiakkaan taloyhtiössä tai kiinteistössä sijaitsevalle talovahvistimelle tai talojakamoon saakka. Toimittaja korjaa mahdolliset Toimittajan vastuualueeseen kuuluvat häiriöt ja keskeytykset Toimittajan normaalin työaikana niin pian kuin mahdollista. Toimittaja ei ole vastuussa taloyhtiön tai kiinteistön sisäverkosta eikä huoneiston sisäisestä verkosta liitännäjohtoihin.

Laajakaistaverkon kautta jaettava IPTV-palvelu saattaa vaikuttaa samanaikaisesti käytettävän internetyhteyden nopeuteen.

### 4.2 Palveluiden muutokset

Toimittaja pyrkii kehittämään palveluita ja huolehtimaan niiden mahdollisimman häiriöttömästä toiminnasta. Toimittajalla on oikeus tehdä palveluihin niiden tekniikkaan, sisältöön ja käyttöön vaikuttavia muutoksia, mukaan lukien oikeus päivittää laitteiden ohjelmistoja verkon kautta. Asiakas sitoutuu olemaan keskeyttämättä päivitystoimenpiteitä. Jos muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tai muita toimenpiteitä asiakkaan toimesta, Toimittaja pyrkii ilmoittamaan muutoksista hyvissä ajoin etukäteen. Jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen teknistä varustusta tulee muutosten johdosta muutoin säätää tai mukauttaa tai jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen tekninen taso ei muutosten jälkeen enää riitä palveluiden käyttämiseen, asiakas vastaa omalla kustannuksellaan laitteisiinsa ja ohjelmistoihinsa tarvittavista muutoksista.

Ohjelmayhtiöt ja muut maksut- tai muiden palveluiden sisällöntuottajat vastaavat tuottamiensa palveluiden sisällöstä. Palvelut ja/tai niiden sisältö saattavat muuttua, keskeytyä tai loppua mm. ohjelmayhtiön toiminnan tai tarjoamien palveluiden lakkaamisen taikka satelliitin tai satelliittisignaalin taajuuden vaihtumisen vuoksi. Toimittaja pidättää tämän vuoksi oikeuden parhaaksi katsomallaan tavalla muuttaa, perustaa ja lopettaa palveluja. Toimittaja pyrkii tiedottamaan asiakkaan tilamaan palveluun olennaisesti vaikuttavista palvelumuutoksista asiakkaalle etukäteen kirjallisesti tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.



## 5 Laitteet

### 5.1 Asiakkaan oma vastaanotin

Mikäli asiakkaan vastaanotin ei ole Toimittajan hyväksymä palveluiden vastaanottoon, eikä Toimittaja ole testannut vastaanottimen yhteensopivuutta, ei Toimittaja voi taata asiakkaalle kaikkia sopimuksen mukaisia palveluita tai palveluiden teknistä häiriöttömyyttä muun muassa Ohjelmakortin tai vastaanottimen päivityksen yhteydessä. Huolimatta siitä, että asiakkaan oma vastaanotin ei ole Toimittajan hyväksymä, tehty sopimus sitoo asiakasta.

Asiakas vastaa oman vastaanottimensa soveltuvuudesta palveluiden vastaanottoon Toimittajan verkossa, sekä siitä, että se ei haittaa tai häiritse Toimittajan toimintaa tai verkon muuta liikennettä. Jos laitteet ja ohjelmistot aiheuttavat häiriötä, on ne välittömästi irrotettava verkosta.

## 6 Ohjelmakortti

### 6.1 Ohjelmakortin luovutus ja käyttö

Salattujen ohjelmapalveluiden vastaanottamiseen tarvitaan maksullinen Ohjelmakortti. Solmittuaan sopimuksen Toimittajan kanssa asiakas saa haltuunsa Ohjelmakortin. Ohjelmakortista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu. Kortin omistaa Toimittaja ja asiakkaan tulee sopimuksen päätyttyä palauttaa kortti Toimittajalle. Toimittajalla on oikeus vaihtaa tai muuttaa Ohjelmakortti esimerkiksi teknisistä syistä. Asiakas vastaa siitä, että Ohjelmakorttia käsitellään huolellisesti, Toimittajan mahdollisesti antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan viipymättä Toimittajalle kortissa mahdollisesti ilmenevästä viasta ja kortin katoamisesta. Tällöin asiakas voi vaihtaa uuden kortin Toimittajan asiakaspalvelusta. Asiakas vastaa kortin vaurioitumisesta, tuhoutumisesta tai sen häviämisestä. Toimittajalla on oikeus laskuttaa uudesta kortista kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Jos asiakas pystyy osoittamaan, että kortin vaurioituminen, tuhoutuminen tai häviäminen ei johdu sen vääränlaisesta käytöstä tai käsittelystä, asiakkaan huolimattomuudesta, korttia kohdanneesta tapaturmasta tai muusta asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, Toimittaja vaihtaa Ohjelmakortti maksutta.

### 6.2 Ohjelmakortin siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muuten luovuttaa Ohjelmakorttia kolmannelle osapuolelle. Mikäli Ohjelmakortti ulosmitataan, pannaan takavarikkoon tai myymis- tai hukkaamiskieltoon, tulee asiakkaan heti saattaa viranomaisten tietoon Toimittajan omistusoikeus Ohjelmakorttiin sekä kaikin tavoin suojella Toimittajan etua. Mikäli mainitunlainen toimenpide uhkaa tai sellainen on suoritettu, tulee asiakkaan viipymättä ilmoittaa tästä Toimittajalle. Asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle kustannukset, jotka Toimittajalle aiheutuu oikeuksiensa säilyttämisestä, sekä aiheutuneen vahingon. Asiakas on velvollinen luovuttamaan Ohjelmakortin Toimittajalle, mikäli asiakas muuttaa toiselle paikkakunnalle, joka ei ole Toimittajan palveluiden piirissä.

## 7 Hinnat ja maksuehdot

### 7.1 Palveluiden ja Laitteiden hinnat

Palveluiden ja Laitteiden hinnat päättää Toimittaja. Palvelun ja Laitteen hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan Toimittajan hinnaston mukaan, ellei hinnasta ole erikseen muuta sovittu.

### 7.2 Laskutusjakso ja -ajankohta

Palveluiden sekä vastaanottimen vuokrauksen minimilaskutusaika on yksi (1) kuukausi. Palveluiden laskutus päättyy aina kalenterikuukauden loppuun. Kuukausikohtaiset palvelumaksut laskutetaan kuukausittain etukäteen ja mahdolliset käytön määrään perustuvat toistuvaismaksut kuukausittain jälkikäteen. Erikseen tilattavista maksullisista ohjelmapalveluista laskutetaan etukäteen kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Kertaluonteiset maksut (kuten avaus-, asennus-, toimitus- ja korjausmaksut) Toimittaja laskuttaa valinnan mukaan joko välittömästi tai kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen syntymisen taikka maksun kohteena olevan toimenpiteen tai tapahtuman suorittamisen jälkeen. Toimittajalla on oikeus laskuttaa asiakasta Laitteesta sopimuksen päättymisen jälkeenkin aina siihen asti, kunnes Laite on palautettu Toimittajalle. Toimittajan noutaessa Laitteen asiakkaalta sopimuksellisten oikeuksiensa toteuttamiseksi, asiakas on velvollinen korvaamaan Toimittajalle aiheutuneet kustannukset. Asiakkaan tekemästä voimassa olevan tilauksen muutoksesta (esim. palvelun lisäksi tai vähennys), uusintatilauksesta tai maksuhäiriön vuoksi keskeytetyn palvelun uudelleen avaamisesta Toimittajalla on oikeus laskuttaa käsittelymaksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.



## 8 Sopimuksen ehtojen muuttaminen

Toimittaja ilmoittaa (kirjeitse, palvelun välityksellä, www-sivuilla tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla) muutoksista asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

## 9 Vastuunrajoitus

Toimittaja ei vastaa ohjelmalveluiden sisällöstä, ohjelma- tai salausmuutoksista, eikä muusta palveluiden kautta tai avulla toimitettavasta tai saatavasta sisällöstä, sisällön saatavuudesta tai muista ominaisuuksista (kuten ohjelmakanavien, muun sisällön tai lähetyksien muutoksista tai lopettamisista) ja, ellei pakottavasta lain säännöksestä muuta johdu, Toimittajalla ei ole velvollisuutta tarkistaa tällaista sisältöä tai sen lainmukaisuutta. Toimittaja ei ole vastuussa asiakkaalle palvelun käytön estymisestä tai palvelussa olevista virheistä tai puutteellisuuksista eikä asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tulevista vioista tai häiriöistä, jotka johtuvat ylivoimaisesta esteestä, asiakkaan toimesta tapahtuvasta palvelun tai Laitteen vääränlaisesta käytöstä tai kytkemisestä, asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuualueeseen kuuluvasta seikasta, taloverkossa tai huoneiston sisäverkossa olevista vioista tai häiriöistä taikka häiriötä aiheuttavista sähkölaitteista.

IPTV:n verkkotalennuspalvelussa ohjelmat tallennetaan toimittajan verkkolevyille. Emme vastaa mahdollisten teknisten ongelmien vuoksi menetettävästä materiaalista tai tallennetun materiaalin menettämisestä aiheutuvista haitoista.

## 10 Sopimuksen päätyminen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ilmoittamalla siitä Toimittajalle. Sopimus päättyy tällöin irtisanomiskauden lopussa, mikäli irtisanominen on tehty viimeistään kuukauden 20. päivä. Jos irtisanominen on tehty kuukauden 20. päivän jälkeen, sopimus päättyy irtisanomista seuraavan kuukauden lopussa. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden, ellei toisin ole sovittu.

Toimittajalla on oikeus irtisanoa kokonaan tai osittain tietyn ohjelmalvelun osalta sopimus, mikäli Toimittaja lopettaa tietyn ohjelmalvelun, jonka asiakas on tilannut. Tässä tapauksessa asiakkaan jo suorittama ohjelmalvelumaksu palautetaan siltä osin kuin maksu kohdistuu irtisanomisen voimaantuloajankohdan jälkeiseen aikaan.

Asiakas on velvollinen palauttamaan Laitteen viimeistään viikon kuluessa sopimuksen päättymisestä Toimittajalle. Laitteen tulee palautettaessa olla sen käyttöikäen nähden normaaliksi katsottavassa kunnossa. Mikäli asiakas ei palauta Laitetta, Toimittaja on oikeutettu perimään asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan Laitteen uushankintahinnan. Mikäli Laite noudetaan Toimittajan toimesta asiakkaalta, on asiakas velvollinen korvaamaan noudosta aiheutuneet kustannukset.

## 11 Asiakastiedot

### 11.1 Asiakkaan antamat tiedot

Asiakkaan tulee antaa Toimittajan pyytämät palvelun toimittamista varten tarvittavat tiedot (asiakastiedot). Asiakkaan tulee viivytyksettä kirjallisesti tai muulla Toimittajan hyväksymällä tavalla ilmoittaa asiakastietojensa muutoksista Toimittajan asiakaspalveluun. Asiakkaan ilmoittamia tietoja käytetään myös asiakkaan tunnistamiseen salasanaa vaihdettaessa. Asiakas vastaa virheistä tai viivästyksistä, jotka johtuvat siitä, että asiakkaan antamat tiedot ovat puutteellisia tai vanhentuneita.

### 11.2 Asiakkaan tietojen rekisteröinti ja käyttö

Toimittaja kerää ja rekisteröi tietoja asiakkaasta omaan asiakasrekisteriin. Toimittajalla on rekisteriseloste ja rekisterinpitäjänä on Toimittaja. Asiakastietojen käsittelyn tarkoitus on asiakassuhteen hoito ja ylläpito, Toimittajan palveluiden laskutus, hallinta, myynti ja markkinointi, asiakaskyselyt sekä asiakasinformaation toimittaminen. Toimittaja voi luovuttaa asiakkaan tietoja kolmannelle henkilötietolain mukaisesti (esim. suoramarkkinointiin ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin).

### 11.3 Asiakkaan kiello- ja tarkastusoikeus

Asiakkaalla on oikeus kieltää asiakastietojensa luovuttaminen ja käyttö suoramarkkinointiin, osoitepalveluun ja mielipide- ja markkinatutkimuksiin. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa Toimittajan asiakasrekisterissä olevat asiakasta itseään koskevat tiedot henkilötietolain mukaisesti. Ohjeet kiello- ja tarkastusoikeuden toteuttamiseksi ovat rekisteriselosteessa.

## 12 Voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 17.5.2010 alkaen toistaiseksi. Ehtoja noudatetaan myös aiemmin solmituissa Toimittajan ja asiakkaan välisissä toistaiseksi voimassaolevissa sopimuksissa, sekä määräaikaissa sopimuksissa määräaikaisuuden päätyttyä,

ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Nämä ehdot korvaavat aiemmin voimassa olleet Karjaan Puhelimen digitaalisten tv-palveluiden ja -laitteiden sopimusehdot kuluttajille.