

KARIS TELEFON AB:S TJÄNSTESPECIFIKA SPECIALVILLKOR

1 DEFINITIONER

I dessa tjänstespecifika specialvillkor avses med:

teleföretag Karis Telefon Ab, eller ett annat bolag som ingår i samma koncern som Karis Telefon Ab och som tillhandahåller en tjänst,

kund en konsumentkund som beställer tjänster i huvudsak för annat ändamål än näringsverksamhet, eller en kund som är ett företag eller en sammanslutning och beställer tjänster i huvudsak för sin näringsverksamhet,

tjänst bredbandstelefontjänst-, internet- och televisionstjänster, eller övriga motsvarande tjänster, samt tilläggs- och innehållstjänster, som ingår i teleföretagets vid var tid gällande sortiment,

bredbandstelefontjänst en VoIP (Voice over Internet Protocol) -tjänst, i vilken en fast telefon eller en IP-telefon används via en internetförbindelse,

internettjänst ADSL-bredband eller Fiberbredband eller med dessa jämförbar internetförbindelse som teleföretaget tillhandahåller,

televisionstjänst kabel- eller bredbands-tv-tjänst eller med dessa jämförbar televisionstjänst som teleföretaget tillhandahåller,

innehållstjänst tillhandahållande av olika slags innehåll till kunden, såsom bland annat nyhets-, aktualitets- och underhållningstjänster. En innehållstjänst till en televisionstjänst och/eller internettjänst kan till exempel bestå av filmer, musik, spel eller ett enskilt program, en kanal eller ett kanalpaket som tillhandahålls kunden. Innehållstjänster omfattar även textning av ett program, kodning av ett program, en kanal eller ett kanalpaket och avkodning av dessa med ett TV-kort samt informationssamhällets tjänster, som inte i sin helhet eller i huvudsak består av förmedling av signaler i ett nät,

tilläggstjänst avgiftsbelagda eller kostnadsfria accessoriska tjänster, såsom spärr- och samtalsöverföringstjänster, e-post och hemsidesutrymme samt datasäkerhetsprogramvaror,

teleföretagets utrustning teleföretagets utrustning som teleföretaget vid var tid hyr ut eller på annat sätt levererar till kunden i samband med en tjänst, såsom till exempel en digitalbox eller ett TV-kort,

TV-kort ett kort (som placeras i en digitalbox eller annan terminal) som teleföretaget hyr ut åt kunden och som är avsett för avkodning av digitala betaltelevisionstjänster eller andra krypterade innehållstjänster,

allmänna avtalsvillkor Karis Telefon Ab:s allmänna avtalsvillkor för konsumenter och/eller Karis Telefon Oy:s allmänna avtalsvillkor för företag och sammanslutningar.

2 TILLÄMPNINGSOMRÅDE

Dessa tjänstespecifika specialvillkor tillämpas, då en kund ingår ett avtal med teleföretaget om leverans av en tjänst och om eventuell hyrning av teleföretagets utrustning som är förknippad med tjänsten.

Dessa tjänstespecifika specialvillkor kompletteras av teleföretagets allmänna avtalsvillkor. På leverans av ADSL-bredbandsanslutning och kabel-tv-anslutning tillämpas därtill specialvillkoren för överlåtelsegränssytor. Teleföretagets allmänna avtalsvillkor och specialvillkor finns tillgängliga på adressen www.karistelefon.fi samt även i teleföretagets affär.

3 FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TJÄNSTERNA

Ett avtal om leverans av **bredbandstelefontjänst**, **Fiberbredband-internetförbindelse** och **bredbandstelevisionstjänst** samt tjänstens fortgående leverans förutsätter att kunden själv eller det bostadsaktiebolag som kunden bor eller verkar i har ett ikraftvarande fiberaktieanslutningsavtal med teleföretaget.

Ett avtal om **bredbandstelefontjänst** förutsätter därtill att kunden har ett ikraftvarande Finnet Hem -avtal med teleföretaget som täcker alla lokala samtal, fjärrsamtal, samtal från en fast telefonanslutning till mobiltelefonnät samt utlandssamtal (00-utrikesriktnummer). Till tjänsten kan inte anslutas ett trafikavtal (preferensnätavtal) som ingåtts med en annan operatör.

Ett avtal om leverans av **kabeltelevisionstjänst** samt tjänstens fortgående leverans förutsätter att kunden har ett ikraftvarande fiberaktieanslutningsavtal eller ett kabel-tv-anslutningsavtal för koaxialnät med teleföretaget. Ett avtal om kabeltelevisionstjänst ingås antingen med en person som bor i ett egnehemshus och som äger en dylik anslutning, eller med ett bostadsaktiebolag som är part till ett sådant anslutningsavtal.

Ett avtal om **innehållstjänst** för television och/eller internet samt fortgående leverans av ett specifikt innehåll eller innehållstjänsten förutsätter att kunden har ett ikraftvarande avtal om leverans av televisionstjänst- och/eller internettjänst.

Utnyttjande av en avgiftsbelagd och/eller krypterad innehållstjänst förutsätter att ett avkodningssystem (såsom ett TV-kort) beställs av teleföretaget.

Ett **ADSL-bredbandsavtal** förutsätter inte några andra ikraftvarande anslutningsavtal eller avtal om tjänst från kundens sida.

4 LEVERANS OCH TILLGÄNGLIGHET

Tjänsten är tillgänglig endast på bestämda områden, varutöver längden på ADSL-bredbandets anslutningsledning inverkar på tjänstens hastighet och dess tillgänglighet. Leveransberedskap kan kontrolleras i teleföretagets kundtjänst. Tjänsteområdet utvidgas enligt behov.

Leverans av tjänsten förutsätter att kundens egnahemshus, lägenhet eller ett annat objekt, till vilket kunden beställer tjänsten, är anslutet till teleföretagets kommunikationsnät i enlighet med villkoren i det i punkt 3 nämnda anslutningsavtalet och de specialvillkor som tillämpas på anslutningsavtalet. Då nämnda objekt är anslutet till teleföretagets kommunikationsnät, ansvarar teleföretaget för att en fungerande tjänst kopplas i enlighet med vid var tid gällande allmänna avtalsvillkor och dessa tjänstespecifika specialvillkor. Tjänsten kan levereras bland annat genom att ge kunden behövliga identifieringskoder för användning av tjänsten.

Kunden ansvarar för installation av den utrustning, inklusive telebolagets utrustning, som användningen av tjänsten förutsätter, samt för att sätta installationsmiljön i skick. Utrustningen skall installeras på den adress som anges i leveransavtalet. Vid installation och användning av tjänsterna och utrustningen skall bruksanvisningar och eventuella särskilda instruktioner som teleföretaget givit följas. Teleföretaget kan på basis av skild beställning tillhandahålla konsulterings- och installationstjänster avseende den del som kunden ansvarar för. För dessa tjänster uppbärs en skild avgift enligt vid var tid gällande prislista. Om nödvändig utrustning samt om användning och service av sådan utrustning avtalas närmare i punkterna 6 och 7.

Variationsintervallet för den beställda bredbandstjänstens dataöverföringshastighet (minimi- och maximihastigheterna) framgår av avtalet mellan kunden och teleföretaget. Utöver kundens utrustning kan också bland annat längden och tillståndet på fastighetens inomhusnät inverka på den faktiska hastigheten.

5 ANVÄNDNING AV TJÄNSTEN

5.1 Användning av bredbandstelefon- och internettjänster

Användning av bredbandstelefontjänsten och vissa tilläggstjänster till bredbandstelefontjänsten eller en internettjänst förutsätter att kunden registrerar sig som användare av tjänsten med hjälp av den användarkod och det lösenord, som teleföretaget ställt till kundens förfogande. Kunden svarar för ändring och hemlighållande av lösenordet så att inte utomstående utan tillstånd kommer åt att använda tjänsten. Användarkoden och lösenordet förblir i teleföretagets ägo, och kunden har inga rättigheter till dem då avtalet upphört. Kunden ansvarar inom ramen för tjänsten både för sitt eget agerande och för agerandet av dem som använder kundens användarkoder. Om ansvar för orättmätig användning av tjänsten avtalas närmare i de allmänna avtalsvillkoren.

Aktivering av spärrkategorier kan göras via internet på tjänstens administrationssida. På administrationssidan finns även tilläggsinformation om spärrkategorier och deras funktion. Kunden ansvarar för spärrkategorier som aktiverats via tjänstens administrationssida och för användningen av dessa. Teleföretaget är således inte ansvarigt i situationer då spärrkategorier aktiverats av tredje part, spärrkategorier inte har aktiverats eller spärrkategorier förhindrar telefontrafik. Fasta spärrkategorier kan även beställas av teleföretaget. Spärrkategorierna för bredbandstelefontjänsten kan avvika från de spärrkategorier som används för en traditionell tråtelefonanslutning.

Kunden har inte rätt att använda egna Internet-servrar, WWW-, FTP- eller övriga proxy-servrar via tjänsten, om inte annat särskilt avtalats med teleföretaget. Kunden har inte heller rätt att förmedla trafik av en tredje part till tjänsten via sin egen anslutning.

Kunden ansvarar själv, i enlighet med de allmänna avtalsvillkoren, för skyddet av den utrustning, det informationssystem och det lokalnät eller motsvarande ADB-nät som användningen av tjänsten förutsätter, och för graden av detta skydd, samt för anslutningens datasäkerhet och därtillhörande skyddsmekanismer. Teleföretaget ansvarar inte för eventuella hot mot datasäkerheten som kan uppstå då inställningar i kundens brandmur är ändrade för tjänstens skull. Kunden ansvarar för följderna av ett otillräckligt skydd, såsom till exempel för skador som orsakats av ADB-virus som avsiktligt eller av oaksamhet införts i telekommunikationsnätet, inklusive för skador som drabbat teleföretaget eller tredje part.

Man kan ringa nödsamtal från bredbandstelefontjänsten på normalt vis. Eftersom tjänstens användningsplats kan variera till följd av en orsak som beror på kunden, bör kunden försäkra sig om och ansvara för att den rätta användningsplatsen (en finsk kommun) alltid är definierad i tjänstens inställningar. Användningsplatsen matas in via administrationssidan för tjänsten. Till skillnad från den traditionella trådanlutningen kräver tjänsten nätström för att fungera, varmed det är på kundens ansvar att försäkra tillräcklig ströminmatning för att nödsamtal skall kunna ringas. Även fel i internetförbindelsen och överbelastning av datanätet kan förhindra förmedling av nödsamtal.

5.2 Tekniska begränsningar för bredbandstelefontjänster

Bredbandstelefontjänsten använder den internetanslutning som är i kundens bruk. Vid eventuellt strömvabrott fungerar tjänsten inte utan säkrad ströminmatning. För garanterad funktion av tjänsten vid störningar i eldistributionen krävs att all utrustning som använder internetförbindelse har säkrad ströminmatning. Teleföretaget ansvarar inte för säkring av ströminmatningen.

Bredbandstelefontjänsten fungerar i datanätet och inte i det traditionella telefonnätet. I datanätet inverkar bland annat anslutningsledningens längd på tjänstens kvalitet. Även i det fall att kunden samtidigt använder sin internetförbindelse för att till exempel ladda ner filer kan kvaliteten på samtalen och bredbandstelefontjänsten tillfälligt försämrats. Teleföretaget ansvarar inte för dylika störningar.

Teleföretaget ansvarar inte för att en printer, skanner, fax eller annan specialutrustning som kopplats till tjänsten, såsom alarmutrustning eller en betalterminal, fungerar på ett pålitligt sätt.

Den internetförbindelse som tjänsten använder bör vara minst 256/256 kbit/s för att tjänstens kvalitet skall vara störningsfri. Internetförbindelsen bör inte vara av NAT-typ (Network Address Translation).

Den telefonapparat som ansluts till tjänsten bör använda ljudfrekvens (DTMF) för att fungera. Teleföretaget garanterar inte att tjänsten fungerar om flera parallellkopplade telefonapparater ansluts till tjänsten.

Bredbandstelevisionstjänsten kan inverka på internetförbindelsens hastighet då båda tjänsterna används samtidigt.

5.3 Tekniska begränsningar för bredbandstelevisionstjänsten

Med bredbandstelevisionstjänstens nätverksinspelning sparas programmen på teleföretagets nätverksskiva. Teleföretaget ansvarar inte för material som förlorats på grund av eventuella tekniska problem eller för skada som förorsakats av att sparad material förlorats.

5.4 Överföring av tjänsterna

Tjänsterna är kundspecifika och får inte säljas, lånas ut, hyras ut, pantsättas eller på annat sätt överföras till tredje part. Som otillåten överföring anses dock inte att en person som bor i samma hushåll som kunden eller innehavaren av tjänsten på sedvanligt vis använder tjänsten. Att en person som bor i ett bostadsaktiebolag använder kabeltelevisionstjänsten på sedvanligt vis anses inte heller utgöra otillåten överföring.

6 UTRUSTNING

6.1 Överlåtelse av teleföretagets utrustning

Kunden har inte rätt att sälja, låna ut, hyra ut, pantsätta eller på annat sätt överlåta teleföretagets utrustning till tredje part. Som en otillåten överlåtelse anses dock inte att en person som bor i samma hushåll som kunden eller innehavaren av tjänsten på sedvanligt vis använder utrustningen.

Om teleföretagets utrustning utmäts, beläggs med kvarstad eller försäljnings- eller skingringsförbud, skall kunden genast underrätta myndigheterna om teleföretagets äganderätt till utrustningen och på alla sätt skydda teleföretagets intressen. Om en åtgärd av ovan nämnt slag hotar eller redan har verkställts skall kunden utan dröjsmål meddela teleföretaget om detta. Kunden är skyldig att ersätta teleföretaget för de kostnader som orsakas teleföretaget då det bevakar sina rättigheter samt för den skada som uppstått. Om kunden flyttar till en annan ort, som inte ligger inom området för teleföretagets tjänster, är kunden skyldig att överlämna utrustningen till teleföretaget.

6.2 Utrustning och programvaror som anknyter till bredbandstelefontjänster och Internettjänsterna

Om inte annat avtalats, skaffar kunden på egen bekostnad den utrustning och/eller de programvaror som användningen av tjänsten kräver enligt särskilda instruktioner av teleföretaget.

Kunden ansvarar i enlighet med de allmänna avtalsvillkoren för all sin utrustning och sitt inomhus- eller nätnät samt för att dessa fungerar. Teleföretaget ansvarar inte för att en analog telefonadapter (ATA), IP-telefon eller annan därmed jämförbar utrustning fungerar, ifall utrustningen inte har levererats, konfigurerats och provisionerats (tagits i bruk) av teleföretaget.

6.3 Utrustning som anknyter till televisionstjänsterna

6.3.1 Kundens egen mottagare

Ifall teleföretaget inte godkänt kundens mottagare för mottagning av tjänster, och teleföretaget inte heller undersökt mottagarens kompatibilitet, kan teleföretaget inte garantera kunden alla tjänster som avtalet omfattar eller att tjänsterna är tekniskt fria från störningar, bland annat i samband med uppdatering av TV-kortet eller mottagaren. Tjänsteavtalet är bindande för kunden oberoende av om teleföretaget godkänt kundens egen mottagare eller inte.

Kunden ansvarar för att kundens mottagare lämpar sig för att ta emot tjänsterna i teleföretagets kommunikationsnät, samt för att mottagaren inte skadar eller stör teleföretagets verksamhet eller annan trafik på nätet. Om utrustning eller programvaror orsakar störningar måste de i enlighet med de allmänna avtalsvillkoren omedelbart kopplas loss från nätet.

6.3.2 TV-kort

För mottagning av krypterade innehållstjänster, såsom digitala betaltelefonitjänster, behövs ett avgiftsbelagt TV-kort, som placeras i en digitalbox eller annan terminal.

När kunden slutit ett avtal om leverans av TV-kort med teleföretaget får kunden ett TV-kort till sitt förfogande. För TV-kortet debiteras en avgift i enlighet med den vid var tid gällande prislistan. Teleföretaget äger kortet och kunden skall återlämna kortet till teleföretaget efter att avtalet upphört. Teleföretaget har rätt att byta ut eller göra ändringar i TV-kortet till exempel till följd av tekniska orsaker.

Kunden ansvarar för att TV-kortet hanteras varsamt och i enlighet med eventuella anvisningar som teleföretaget gett. Kunden är skyldig att utan dröjsmål meddela teleföretaget om eventuella fel i kortet och om kortet försvinner. I så fall kan kunden byta ut kortet till ett nytt i teleföretagets kundtjänst. Om kortet skadas, förstörs eller förkommer är kunden ansvarig. Teleföretaget har rätt att fakturera kunden för ett nytt kort enligt den vid var tid gällande prislistan. Ifall kunden kan visa att orsaken till att kortet har skadats, förstörts eller försvunnit inte är felaktig användning eller hantering av kortet, kundens vårdslöshet, en olyckshändelse som drabbat kortet eller någon annan orsak som kunden ansvarar för, byter teleföretaget ut TV-kortet avgiftsfritt.

7 SERVICE OCH UNDERHÅLL

Teleföretaget ansvarar för service och underhåll av det kommunikationsnät som teleföretaget besitter fram till överlåtelsegränssytan i enlighet med de allmänna avtalsvillkoren och fiberaktieanslutnings-, kabeltelevisionanslutnings- eller ADSL-bredbandsanslutningsavtalet.

Kunden svarar för sin egen utrustning och sina egna program, deras funktion, underhåll och service (också skador som orsakats av åska eller andra naturföreteelser omfattas av kundens ansvar).

Ifall den beställda bredbandstjänstens dataöverföringshastighet avviker från det variationsintervall som nämns i avtalet (underskrider den avtalade minimihastigheten), eller vilken tjänst som helst inte av annan orsak fungerar, bör kunden göra en felanmälan via teleföretagets hemsida eller per telefon till numret för felanmälan. Ifall teleföretaget besöker kunden med anledning av kundens felanmälan och det visar sig att felet beror på kundens inomhusnät, utrustning eller program, debiterar teleföretaget för besöket per timme.

Teleföretaget har ingen skyldighet att reparera fel som beror på kundens eller anslutningens ägares inomhusnät, utrustning eller program. Eventuell reparation av ett fel som beror på kundens utrustning eller program avtalas skilt och reparationsarbetet utförs på basis av timdebitering enligt teleföretagets vid var tid gällande prislista. Reparation av fel som beror på inomhusnätet debiteras av ägaren till anslutningen (kunden eller bostadsaktiebolaget) i enlighet med teleföretagets vid var tid gällande prislista.

Kunden är skyldig att utan ersättning se till att teleföretaget har obehindrat tillträde till de lokaler och områden som underhåll och service kräver.

8 PRISER OCH FAKTURERING

8.1 Prissättning

Teleföretaget bestämmer priserna för tjänsterna och för teleföretagets utrustning. Priset för en tjänst och för utrustning fastställs enligt teleföretagets vid var tid gällande prislista, om inte annat särskilt överenskommit. Teleföretaget har rätt att ändra sin prislista under avtalstiden i enlighet med de villkor som föreskrivs i de allmänna avtalsvillkoren.

Prissättningen för **internet- och televisionstjänsterna** baserar sig på teleföretagets fasta månadsavgift. Tjänsten kan således hållas på konstant, utan att detta har inverkan på priset för tjänsten.

E-post och hemsidetrymme kan höra till **internettjänsten** som en gratis tilläggstjänst. Produktbeskrivning avseende tilläggstjänsterna finns tillgänglig bland annat på teleföretagets hemsida och hos teleföretagets kundtjänst.

Bredbandstelefonitjänstens prissättning baserar sig på en fast månadsavgift och på samtalspriser enligt teleföretagets prislista.

Leverantören erbjuder avgiftsbelagda tilläggs- och innehållstjänster, för vilka en kund som beställt tjänsten eller tjänsteanvändaren faktureras skilt enligt teleföretagets vid var tid gällande prislista. Tilläggsinformation om de tilläggs- och innehållstjänster som vid var tid erbjuds, och om priserna för dessa tjänster, finns på teleföretagets hemsida och hos teleföretagets kundtjänst.

Teleföretaget har rätt att fakturera en handläggningsavgift enligt vid var tid gällande prislista ifall kunden gör en ändring i gällande beställning (exempelvis tillägg eller borttagning av tjänst), förnyar en beställning eller öppnar en tjänst på nytt som varit avbruten till följd av kunden betalningsstörning.

8.2 Faktureringsperiod och -tidpunkt

Minimifaktureringsperioden för tjänster och hyrd utrustning är en (1) månad. De månadsspecifika tjänsteavgifterna faktureras månatligen i förväg och eventuella återkommande avgifter som baserar sig på användning faktureras månatligen i efterskott. Avgiftsbelagda programtjänster som beställs separat faktureras i förväg enligt vid var tid gällande prislista.

Avgifter av engångskaraktär (såsom öppnings-, installations-, leverans- och reparationsavgifter) fakturerar teleföretaget enligt eget önskemål antingen genast eller inom en skälig tid efter att avtalet har slutits eller efter att den åtgärd eller prestation som ligger till grund för avgiften har utförts.

9 AVTALETS UPPHÖRANDE

9.1 Uppsägning

Om kundens och teleföretagets rätt att säga upp och häva ett tjänsteavtal avtalas i de allmänna avtalsvillkoren.

Med avvikelse från de allmänna avtalsvillkoren kan ett avtal mellan bostadsaktiebolaget och teleföretaget om en kabeltelevisionstjänst sägas upp av bostadsaktiebolaget med en nio (9) månaders uppsägningstid och av teleföretaget med en tre (3) månaders uppsägningstid.

Ifall kunden säger upp ett avtal om en internetjänst innan tjänsten har kopplats eller inom fyra veckor efter att tjänsten har kopplats, har teleföretaget rätt att av kunden kräva de faktiska kostnader som kopplingen förorsakat.

Ifall kundens fiberaktieanslutningsavtal som utgör en förutsättning för den tjänst som kunden beställer sägs upp eller hävs, har kunden och teleföretaget rätt att säga upp tjänsteavtalet att upphöra senast samtidigt som anslutningsavtalet.

Ifall kunden bor i ett bostadsaktiebolag som äger en fiberaktieanslutning och leveransen av en tjänst förutsätter att bostadsaktiebolaget har ett ikraftvarande fiberaktieanslutningsavtal, har kunden och teleföretaget rätt att säga upp kundens tjänsteavtal att upphöra senast samtidigt som bostadsaktiebolagets fiberaktieanslutningsavtal upphör.

9.2 Returnering av teleföretagets utrustning

Kunden är skyldig att returnera teleföretagets utrustning till teleföretaget senast en (1) vecka efter att avtalet har upphört. Utrustningen skall vid returneringen vara i sådant skick som den med beaktande av normalt slitage var vid överlämnandet.

Teleföretaget har rätt att fakturera kunden för hyrd utrustning även efter det att avtalet upphört tills utrustningen har returnerats. Om kunden inte returnerar utrustningen, eller om returnerad utrustning inte är i sådant skick som den med beaktande av normalt slitage var vid överlämnandet, är teleföretaget berättigat att fakturera det gällande priset för anskaffning av ny utrustning av kunden. Om teleföretaget hämtar utrustningen av kunden, är kunden skyldig att ersätta de kostnader som avhämningen orsakat.

10 GILTIGHET

Dessa tjänstespecifika specialvillkor är i kraft tills vidare från och med 1.3.2012. Villkoren ersätter Karis Telefon Ab:s tidigare ikraftvarande avtalsvillkor för bredbandstelefon -tjänst, leveransvillkor för bredbandstjänster med fast prissättning och avtalsvillkor för digitala tv-tjänster och -utrustning för privatkunder.

Villkoren tillämpas även på tills vidare gällande tjänsteavtal som teleföretaget och kunden tecknat tidigare. Villkoren tillämpas inte på tidsbundna avtal innan avtalsperioden löpt ut, om inte annat föranleds av tvingande lagstiftning.