

Local Loop Oy (LocalNet Finland)
Kappelikuja 6, 02200 Espoo
localnet@localnet.fi
Y-tunnus: 0723069-3

Laaja-kaistapalvelujen yleiset sopimusehdot. Nämä sopimusehdot ovat voimassa 1.2.2023 alkaen ja korvaavat mahdolliset aikaisemmat sopimusehdot.

1. Soveltamisala

1.1. Sopimussopapuolet

Tämän sopimuksen osapuolina ovat Local Loop Oy josta jäljempänä käytetään nimitystä palveluntarjoaja, sekä palvelun tilannut kuluttaja-asiakas, taloyhtiö, kiinteistöyhtiö tai yritys, joista jäljempänä käytetään nimitystä asiakas.

Verkon ja liittymän kautta asiakas voi käyttää muidenkin tuottamia palveluja, mutta tämä sopimus ei koske niitä, eikä Local Loop Oy vastaa niistä palveluista.

1.2. Sopimuksen kohde

Tässä sopimuksessa sovitaan asiakkaan käyttöoikeudesta palveluntarjoajan tuottamaan yhteyteen Internet tietoverkkoon sekä mahdollisiin tunnuksiin ja lisäpalveluihin.

1.3. Sopimuksen syntyminen ja siirto

Palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen sopimus syntyy, kun asiakas on tehnyt tilauksen ja palveluntarjoaja on hyväksynyt tilauksen.

Palveluntarjoajalla on oikeus ilman asiakkaan suostumusta siirtää tämä sopimus osittain tai kokonaan kolmannelle osapuolelle, kuten myös tämän sopimuksen tarkoittaman palvelun tuottaminen, sekä mahdolliset sopimukseen perustuvat saatavat, jotka voidaan tämän jälkeen pätevästi suorittaa vain siirronsaajalle.

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman palveluntarjoajan kirjallista suostumusta. Mikäli suostumus saadaan, asiakas vastaa sopimuksen velvoitteista, kuten maksuista, siihen asti, kunnes siirto on tapahtunut ja palveluntarjoaja on hyväksynyt siirron.

2. Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

2.1. Palvelun toimittaminen

Asiakkaan tulee järjestää palveluntarjoajalle pääsy tarpeellisiin laitteiloihin ja muutenkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Palveluntarjoajalla on oikeus periä kulut, jotka johtuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

2.2. Palvelun tuottaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla ja tehdä palvelun tekniikkaan ja vähäisissä määrin käyttöön vaikuttavia muutoksia.

Ellei pakottavasta lainsäädännöstä tai viranomaisten määräyksistä muuta johdu, palveluntarjoajalla on oikeus lopettaa palvelun tai jonkun sen ominaisuuden tuottaminen. Palveluntarjoajalla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus kahden kuukauden irtisanomisaajalla.

Palveluntarjoajalla on oikeus suodattaa ja rajoittaa liikennettä lain sallimissa rajoissa tai sopimuksen mukaisesti. Lisäksi palveluntarjoajalla on aina oikeus priorisoida liikennettä esimerkiksi verkon kuormitus- tai tietoturvatilanteissa verkon ja palveluiden käytettävyyden varmistamiseksi.

2.3. Palvelun käyttö

Asiakkaalla on oikeus käyttää palvelua sopimuksen mukaisesti. Asiakkaalla on sopimuksen voimassaoloaikana käyttöoikeus sopimuksen perusteella saamiinsa palveluihin ja tunnuksiin. Asiakas vastaa oman materiaalin (ml. kotisivut, sähköposti tai muu palvelimillamme säilytettävä materiaali) ajantasaisesta turvakopioinnista. Palveluntarjoaja ei takaa materiaalin säilymistä.

Asiakas vastaa siitä, että palvelun vaatimat tunnukset ja salasanat eivät pääse ulkopuolisten käyttöön. Asiakas vastaa kaikesta hänen tunnuksillaan tehdystä mahdollisista väärinkäytöksistä.

Mikäli asiakas aiheuttaa tahallisesti tai tahattomasti vahinkoa tai häiriötä tietoverkolle tai muille käyttäjille tai käyttää tietoverkko hyvänsä tavalla vastaisesti tai rikkoen voimassa olevia lakeja ja asetuksia, asiakkaan pääsy tietoverkkoon voidaan keskeyttää ilman erillistä ilmoitusta. Asiakkaan omasta toiminnasta aiheutuneen keskeytyksen ajalta asiakas ei ole oikeutettu minkäänlaiseen korvaukseen. Käytön uudelleen aloittamisesta pidetään oikeus periä maksu. Asiakas on täysimääräisesti korvausvelvollinen aiheuttamastaan vahingosta tai haitasta.

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan tilauksen yhteydessä palveluntarjoajalle oikeat tiedot ja pitämään ne ajan tasalla muutosten sattuessa.

2.4. Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Mikäli erikseen ei ole muuta sovittu, asiakkaan hallitsevat päätelaitteet kuten palomuri, reititin, modeemi, tietokone ja kiinteistön sisäverkko eivät kuulu palveluntarjoajan tuottamaan palveluun tai vastuun piiriin. Asiakas vastaa niiden hankkimisesta ja toimintakunnosta. Asiakas vastaa myös siitä, että laitteet ja ohjelmistot ovat hyväksytyjä, eivätkä häiritse palveluntarjoajan toimintaa tai verkon liikennettä. Asiakas vastaa palveluntarjoajalle tai kolmansille osapuolille aiheutuneesta haitasta tai vahingosta, joka voidaan todeta aiheutetuksi asiakkaan laiminlyönnistä, toimesta tai laitteesta. Häiriöitä mahdollisesti tuottavat laitteet ja ohjelmistot ovat välittömästi irrotettava palvelusta.

Palveluntarjoajalla on oikeus estää osittain tai kokonaan liittymän käyttö, jos asiakkaan päätelaite tai ohjelmisto aiheuttaa vaaraa tai häiriötä verkolle.

Asiakas vastaa itse päätelaiteasetusten asianmukaisuudesta sekä lisäturva- ja

suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen.

2.5. Palvelun kautta toimitettu aineisto

Asiakas vastaa palvelun kautta toimitetusta aineistosta. Asiakkaan tulee käyttää palvelua niin, että siitä ei aiheudu häiriötä palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan toimittama tai asiakkaan palvelun kautta toimitettu aineisto ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa tekijänoikeuksia tai muita oikeuksia, hyvää tapaa taikka lain tai viranomaisten määräyksiä. Palveluntarjoajalla on oikeus tarvittaessa asiasta kuulematta sulkea asiakkaan palvelu tilanteen korjaamiseksi.

Palveluntarjoaja ei vastaa palvelun kautta toimitettujen tietojen sisällöstä, saatavuudesta tai laadusta.

3. Palvelun viivästys

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohdana, eikä tämä johdu asiakaasta tai asiakkaan puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen. Asiakas on velvollinen maksamaan viestintäpalvelusopimukseen perustuvat maksut vasta siitä lukien, kun yhteys on käytettävissä. Palveluntarjoaja ei ole velvollinen maksamaan viivästyksestä korvauksia.

4. Palvelun virhe, virheilmoitus, korjaaminen ja hinnanalennus

4.1. Palvelun virhe

Palvelun toimituksessa on virhe, jos palvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

Virheenä ei pidetä sellaista poikkeamaa sopimuksesta tai keskeytystä, jota voidaan pitää vähäisenä keskeytyksen tai poikkeaman syy ja olosuhteet huomioon ottaen, eikä myöskään palveluntarjoajan näiden toimitusehtojen mukaisten oikeuksien käytöstä, laista tai viranomaisen päätöksestä tai määräyksestä aiheutuvaa tai niiden perusteella toteutettua palvelun keskeytystä, suodattamista, rajoittamista, muuttamista taikka häiriötä.

Virheenä ei pidetä esimerkiksi satunnaisia ja lyhytaikaisia häiriöitä kuten yksittäisten viestien välittämisen ja liikenteen suodatuksen tai rajoittamisen epäonnistumista, tiedonsiirto- tai muun yhteyden katkeamista, tiedonsiirron hidastumista taikka välitettävänä tai tallennettuna olevien tietojen häviämistä, muuttumista tai saapumatta jäämistä.

4.2. Virheilmoitus

Asiakas ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

4.3. Virheen korjaaminen

Palveluntarjoaja korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. Palveluntarjoaja saa kuitenkin kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakas saa kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jättävät korvaamatta taikka kieltäytymiselle on asiakkaan osoittama muu erityinen syy.

Palveluntarjoaja korjaa palvelun virheet arkipäivisin kello 9.00 – 17.00 ja niin pian kuin mahdollista, ellei toisin ole esimerkiksi palvelutasosopimuksella sovittu.

4.4. Hinnanalennus

Jos palvelun virhettä ei ole korjattu kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta tai jos virhe ei ole korjattavissa, eikä suorituksen uusiminen tule kyseeseen, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

5. Tilapäiset käytön keskeytykset

Palveluntarjoaja saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palvelun tarjonnan tai rajoittaa sen käyttöä, jos toimenpide on välttämätön tietoturvan tai verkon rakennus- taikka kunnossapitotyön vuoksi. Keskeytys tehdään mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja siitä tiedotetaan mahdollisuuksien mukaan hyvissä ajoin etukäteen.

Palveluntarjoajalla on myös oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tuottaminen, jos se on välttämätöntä yleisen järjestyksen tai turvallisuuden turvaamiseksi.

6. Tunnisteet ja asiakastiedot

6.1 Asiakkaan tunnisteet

Palveluntarjoajalla on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista käyttäjätunnuksista, numeroista, osoitteista ja muista vastaavista tunnisteista (jäljempänä Tunnisteet). Ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu, asiakkaalla ei ole oikeutta Tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

6.2. Asiakastiedot

Asiakkaan tulee ennen palvelun avaamista antaa palveluntarjoajalle sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava palveluntarjoajalle viipymättä tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät ja laskutusosoitteeksi ilmoitetut henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

7. Vahinkojen korvaaminen

7.1. Palveluntarjoajan vahingonkorvausvelvollisuus

Palveluntarjoaja ei ole vastuussa vahingoista, välillisistä tai välittömistä, joita mahdollinen katkos tai häiriö palvelussa asiakkaalle aiheuttaa. Palveluntarjoajan vastuu rajoittuu kaikissa tapauksissa mahdollista katkosta vastaavaan hinnanalennukseen kohdat 4 ja 5

huomioiden.

Palveluntarjoaja ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai muusta ennalta arvaamattomasta syystä, jota palveluntarjoaja tai sen alihankkija ei olisi voinut kohtuudella estää. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi sotatoimet, luonnonmullistus tai -ilmiö, tulipalo, energiajakelun keskeytys tai häiriö, tarttuva tauti, lakko ja vastaavat tapahtumat.

Tässä kohdassa on sovittu tyhjentävästi palveluntarjoajan vahingonkorvausvelvollisuudesta, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

7.2. Käytön keskeytykset

Palveluntarjoajalla ei kuitenkaan ole hyvitysvastuuta, jos vian on aiheuttanut ylivoimainen este tai jos vian on aiheuttanut asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön tuottamus. Palveluntarjoajalla ei myöskään ole hyvitysvastuuta silloin, kun palvelua ei ole voitu käyttää päätelaitteen tai sisäjohtoverkon vian vuoksi.

7.3. Viat asiakkaan hallitsemissa laitteissa ja ohjelmistoissa

Jos asiakas tahallisesti tai palveluntarjoajan huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa palveluntarjoajalle mahdollisista vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista.

8. Maksut ja laskutus

8.1. Palveluista maksettavat maksut

Asiakas maksaa palveluntarjoajalle palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut palveluntarjoajan määrittelemien laskutusjaksojen mukaisesti.

Kulloinkin tarjottavista laskutustavoista on kerrottu tilausta tehtäessä sopimuksessa tai palveluntarjoajan nettisivuilla. Palveluntarjoaja voi tehdä muutoksia tarjolla oleviin laskutustapoihin ja korvata niitä uusilla.

8.2. Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamus

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa olevilla tili- ja viitetiedoilla.

Palveluntarjoajalla on oikeus periä viivästyneistä laskuista viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu sekä viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja huomautuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat maksut heti maksettaviksi.

9. Sopimusehtojen muuttaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja niin, että muutos ei ole asiakkaan vahingoksi.

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei olennaisesti muutu, jos muutoksen synnyn on tuotanto-, hankinta-, työvoima-, pääoma- tai muiden kustannusten muutos, ympäristön- ja terveydensuojelusta aiheutuvat tekijät tai kustannukset, lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen taikka tuomioistuimen päätöksestä epäsuorasti aiheutuvat muutostarpeet tai kustannukset, vanhentuneen tai toimimattoman sopimus-, hinnoittelu- tai tuoterakenteen uudistaminen tai yksinkertaistaminen, vanhentuneen teknologian tai järjestelmän muutos, tietoturvan tai muiden vastaavien tarpeellisten toimenpiteiden toteuttaminen, ennalta-arvaamaton markkinatilanteen muutos, muutos yhtiön omistussuhteissa, taloudellisessa tilanteessa tai organisaatiossa, verkon tai palvelujen kehittämiseen liittyvien investointitarpeiden muutos, negatiivinen muutos tuotannollisissa tai taloudellisissa tekijöissä, tiedonsiirto- tai muun kapasiteetin riittämättömyys, kolmannelta osapuolelta johtuva syy tai muu vastaava peruste.

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa sopimusehtoja ja hintoja asiakkaan vahingoksi, jos muutos perustuu lainsäädännön muuttumiseen tai viranomaisen päätökseen tai jos siihen on erityinen syy olosuhteiden olennaisen muuttumisen vuoksi.

Muutettaessa sopimusehtoja tai hintoja asiakkaan vahingoksi palveluntarjoaja ilmoittaa asiakkaalle vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, miten ja mistä ajankohdasta lukien hinnat tai muut sopimusehdot muuttuvat. Kun toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja on muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutosten tullessa voimaan.

Lisäksi palveluntarjoaja voi tehdä ehtoihin sellaisia vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esim. järjestelyt, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan ja/tai käyttöön.

10. Palvelun sulkeminen ja sopimuksen purkaminen

10.1. Palvelun sulkeminen

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea palvelu ja poistaa palvelun kautta toimitettavaa materiaalia, mikäli asiakas on jättänyt täyttämättä sopimuksen mukaiset velvollisuutensa, jos asiakas on asetettu konkurssiin, itse hakenut selvitystilaan asettamista tai toisen toimesta haettu selvitystilaan, viranomaistoimenpiteen perusteella todettu varattomaksi tai mikäli asiakas käyttää tai on käyttänyt palvelua sopimuksen, sovellettavan lain tai hyvän tavan vastaisesti tai tekijänoikeuksia loukkaavalla tavalla. Suljetun palvelun avaamisesta veloitetaan hinnaston mukainen avausmaksu.

10.2. Sopimuksen purku ja irtisanominen

Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa sopimus samoilla perusteilla, kun sillä on oikeus sulkea palvelu. Kun palveluntarjoaja purkaa sopimuksen edellä mainitusta syystä, palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta palauttaa asiakkaan mahdollisesti suorittamia etukäteismaksuja.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus päättymään kuluvan

laskutuskauden loppuun, kuitenkin huomioiden mahdollisen irtisanomisajan. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva palvelu 14 vuorokauden irtisanomisajalla. Yritysassiakaan irtisanomisaika on yksi täysi kalenterikuukausi, ellei muuta ole mainittu. Asiakkaalle toimitetaan pyydettyä vahvistus irtisanomisesta sähköpostitse.

11. Erimielisyydet ja oikeuspaikka

Mahdolliset erimielisyydet pyritään pääsääntöisesti ratkaisemaan osapuolten välisillä neuvotteluilla. Mikäli tämä ei ole mahdollista, erimielisyydet ratkaistaan Espoon käräjäoikeudessa.