

## Nivos Energia tietoliikennepalvelujen Yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille 1.6.2012

### 1. Soveltamisala

Yleisten sopimusehtojen soveltaminen

Näitä yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille sovelletaan Nivos Energia Oy:n (jäljempänä NEOY) tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön yritysasiakkaalle toimittamiin palveluihin ja tuotteisiin, ellei palvelukohtaisesti ole kirjallisesti toisin sovittu.

Asiakkaalla tarkoitetaan näissä ehdossa juridista henkilöä (yritys, yhteisö), joka hankkii NEOY:n palveluja loppukäyttäjänä, mukaan lukien luonnolliset henkilöt, jotka hankkivat palveluja pääasiallisesti muuhun kuin henkilökohtaiseen käyttöönsä.

### 2. Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

#### 2.1 Sopimuksen syntyminen

NEOY ja asiakas tekevät palvelusta sopimuksen kirjallisesti tai sähköisesti. Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen, tilausvahvistuksella tai kun NEOY on hyväksynyt asiakkaan tilauksen.

#### 2.2 Sopimuksen siirtäminen

Osapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman toisen osapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. NEOY:lla on kuitenkin ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain NEOY:n kanssa samaan konserniin kuuluvalla taholle sekä kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. NEOY ilmoittaa asiakkaalle siirrosta. NEOY:lla on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavan siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa vain siirronsaajalle.

### 3. Palvelun toimittaminen

#### 3.1 Toimitusajankohta

NEOY:n on aloitettava palvelun toimittaminen sovittuna toimituspäivänä tai sovittuun ajan kuluessa, tai, jos toimitusajasta ei ole tehty nimenomaista sopimusta, kohtuullisen ajan kuluessa sopimuksen syntymisestä.

#### 3.2 Toimituksen hyväksyminen

Asiakkaan on tarkastettava palvelu ja siihen liittyvät asiakkaalle toimitetut laitteet välittömästi toimituksen jälkeen. Toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei asiakas kirjallisesti reklamoi havaituista virheistä kahden (2) viikon kuluessa toimituksesta. Reklamaatiosta huolimatta toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei palvelussa ole kohdan 4.5 mukaista virhettä. Asiakas vastaa tarkastuksen sekä palveluun kuulumattomien testausten kustannuksista.

#### 3.3 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakkaan tulee järjestää NEOY:lle pääsy tarpeellisiin laitetiloihin sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Asiakkaan on annettava NEOY:lle riittävät ja oikeat tiedot palvelun suorittamista ja toimitukseen kuuluvien töiden tekemistä varten sekä ilmoitettava hyvissä ajoin palvelun suorittamisen kannalta tarpeellisista muutoksista. Asiakas vastaa NEOY:lle antamistaan tiedoista ja ohjeista sekä näiden mukaisesti suoritettujen palveluiden soveltavuudesta käyttötarkoitukseensa.

#### 3.4 Asiakkaan viivästys

NEOY:lla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole voitu toimittaa asiakkaasta johtuvasta syystä. NEOY huolehtii tarvittaessa kohtuullisen ajan palveluun kuuluvien laitteiden varastoinnista asiakkaan vastuulla ja kustannuksella. Jos palvelu toimitetaan asiakkaan vastuulla olevasta syystä sovittuun toimitusajankohtaan jälkeen, NEOY:lla on oikeus valita sopiva toimitusajankohta.

#### 3.5 Asiakkaan tarkastusvelvollisuus

Asiakkaan on välittömästi toimituksen jälkeen tarkastettava palvelun ja siihen mahdollisesti liittyvien laitteiden toimivuus ja reklamoitava toimimattomuudesta tai muusta toimituksessa havaitusta virheestä ja puutteesta viivytyksestä. Jos asiakas ei ole ilmoittanut virheistä seitsemän (7) päivän kuluessa palvelun toimittamisesta tai on ottanut palvelun sen normaalin tarkoituksen mukaiseen käyttöön (tuotanto-käyttö), katsotaan palvelu hyväksytyksi. Sellaiset puutteellisuudet tai viat, jotka eivät ole olennaisesti haittaa laitteen tai palvelun käyttämistä, eivät ole esteenä toimituksen hyväksymiselle, mutta NEOY on velvollinen ilman aiheutonta viivytystä korjaamaan ne.

### 4. Palvelun käyttö, huolto ja ylläpito

#### 4.1 Palvelun tuottaminen ja muutokset

NEOY:lla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla sekä käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. NEOY ei vastaa palvelun soveltumisesta asiakkaan käyttötarkoitukseen, ellei niin ole erikseen sovittu. NEOY ei takaa palvelun keskeytyksetöntä toimivuutta palvelun luonteesta johtuen. NEOY:lla on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Jos tällaiset muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin, asiakkaan on omalla kustannuksellaan huolehdittava tällaisista muutoksista. NEOY pyrkii ilmoittamaan asiakkaaseen vaikuttavista palvelun muutoksista kohtuullisessa ajassa etukäteen. Asiakkaan vaatimista muutoksista palvelun sisältöön peritään NEOY:n määrittämä maksu.

#### 4.2 Palvelun sisältö ja siihen sovellettavat palvelukohtaiset erityisehdot

Palvelun sisältö ja siihen sovellettavat erityiset ehdot määräytyvät palvelusopimuksen ja sen liitteiden mukaisesti.

#### 4.3 Asiakkaan palvelun käyttö

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan ja sitoutuu noudattamaan soveltuvia lakeja ja säädöksiä. Asiakas saa käyttää palvelua vain omassa sisäisessä toiminnassaan. Asiakkaalla ei ole oikeutta jälleenmyydä palvelua. Asiakas saa luovuttaa palvelun käyttöön vain nimetyille käyttäjille. Mikäli asiakas on luovuttanut palvelun käytettäväksi nimetyille käyttäjille tai kolmannelle, vastaa asiakas NEOY:lle palveluihin tai niiden käyttöön liittyvistä vaatimuksista.

Asiakas vastaa tekemistään palvelun käyttöön vaikuttavista laite- ja muista ohjelmoinneista sekä asetuksista. Asiakas vastaa itse lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta ohjelmistoilleen, laitteistoille ja muille vastaaville.

#### 4.4 NEOY:n huolto- ja ylläpitovastuu

NEOY ylläpitää toimittamansa palvelun käyttökunnossa näiden ehtojen mukaisesti, ellei asiakkaan kanssa ole muuta sovittu. NEOY:n huolto- ja ylläpitovastuu koskee NEOY:n tietoliikenneverkkoa. Rakenuksessa oleva sisäjohtoverkko ei ole NEOY:n vastuulla.

NEOY ylläpitää palvelun käyttökunnossa sopimuksen mukaisesti ja korjaa palvelun virheet arkipäivisin (ei lauantaisin) kello 8.00 - 16.00 ja niin pian kuin mahdollista. Muuna aikana virheet voidaan korjata erikseen sovittaessa ja korjaustyöstä peritään hinnaston mukaiset maksut.

NEOY:lla on oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tuottaminen, jos se on tarpeen rakennus-, korjaus- tai kunnossapitotöitä varten. NEOY pyrkii siihen, että keskeytys jää lyhytaikaiseksi ja siitä aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa. NEOY tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä mahdollisuuksien mukaan.

#### 4.5 Palvelun virhe

Palvelussa katsotaan olevan virhe, jos se olennaisesti poikkeaa palvelusopimuksessa määritellyistä ominaisuuksista ja tämä poikkeama vaikeuttaa olennaisesti palvelun käyttämistä.

#### 4.6 Vikojen korjaus

NEOY aloittaa vastuunsa piiriin kuuluvan työn kolmen työpäivän kuluessa vikailmoituksen vastaanottamisesta, ellei toisin ole sovittu. Vasteajan kuluminen katkeaa, jos työn estää asiakkaan vastuulla oleva, kolmannelta osapuolelta johtuva tai muu NEOY:stä riippumaton syy. Asiakkaalla ei ole oikeutta huoltaa tai muuttaa palveluita ilman NEOY:n suostumusta.

NEOY:llä ei ole velvollisuutta korjata sellaisia vikoja ja häiriöitä, jotka johtuvat asiakkaan, muun käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastattavasta syystä, kuten palvelun virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta palvelun käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisesta tai palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määrityksistä, yhteyksistä tai muista palvelun käyttämisen edellytyksistä. NEOY:llä ei ole velvollisuutta korjata kolmannen osapuolen tuottamissa ohjelmistoissa olevia virheitä. Vika katsotaan hyväksytysti korjatuksi, kun palvelu osapuolten yhteisessä testissä toimii tai kun asiakas toteaa sen toimivan, kuitenkin viimeistään vuorokauden kulluttua siitä, kun NEOY ilmoitti sen toimivan.

Jos asiakkaan ilmoittama vika tai häiriö ei kuulu NEOY:n huolto- tai ylläpitovastuun piiriin, NEOY:llä on oikeus veloittaa vian tai häiriön etsimisestä tai paikallistamisesta hinnastonsa mukainen maksu, tai jos kyse on NEOY:n alihankkijan suorittamasta työstä, alihankkijan veloittama maksu. NEOY voi lisäksi veloittaa sellaisesta huolto- tai ylläpitotyöstä, joka ei kuulu sovittuun palveluun.

NEOY:n vastuu palvelun virheestä rajoittuu NEOY:n vastuulla olevan virheellisen palvelun korjaamiseen tai virheellisesti suoritettun palvelun uudelleen suorittamiseen.

#### 4.7 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin

NEOY myöntää asiakkaalle käyttöoikeuden NEOY:n sopimuksen perusteella toimittamien ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin sekä palvelun testaamiseksi toimitettuun aineistoon ja tietoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistoja ja asiakirjoja sekä testausaineistoa ja -tietoja ainoastaan NEOY:n ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön tai sen testaukseen liittyen.

NEOY (tai kolmas osapuoli, jonka kanssa NEOY on tehnyt tarvittavat lisenssi- ja käyttöoikeussopimukset ja muut palvelun tai tuotteen toimittamiseen oikeuttavat sopimukset) omistaa kaikki palveluihin ja niihin liittyviin ohjelmistoihin, aineistoihin sekä palvelun suorittamiseen liittyvään työhön ja sen perusteella syntyneisiin aineistoihin liittyvät immateriaalioikeudet, eikä niitä miltään osin siirretä asiakkaalle.

Asiakas saa palveluun sekä siihen liittyviin dokumentteihin ja aineistoihin käyttöoikeudet sopimuksen voimassaoloajaksi siinä laajuudessa kuin on välttämätöntä palveluiden hyödyntämiseksi sopimuksen mukaisesti asiakkaan sisäisessä käytössä. NEOY:n asiakkaalle luovutettavia lisenssi- ja käyttöoikeuksia voi rajoittaa kolmannen osapuolen immateriaalioikeudet ja NEOY:lle luovutettujen lisenssien ehdot, loppukäyttäjien käyttöoikeusehdot ja muut rajoitukset. Asiakas sitoutuu noudattamaan NEOY:n alihankkijoiden, toimittajien ja muiden kolmansien osapuolien lisenssi- ja käyttöoikeusehtoja sekä olemaan loukkaamatta niiden immateriaalioikeuksia.

Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on omalla kustannuksellaan joko palautettava tai NEOY:n pyynnöstä tuhottava hallussaan olevat alkuperäis- ja jäljennöskopiot, tietovälineet ja dokumentaatio.

#### 4.8 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa niiden laitteiden, teleyhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta, jotka eivät sisälly palvelukuvauksen tai sopimuksen mukaiseen palveluun. Asiakas vastaa myös siitä, että nämä laitteet tai ohjelmistot ovat hyväksytyt, eivätkä haittaa tai häiritse NEOY:n toimintaa tai televerkon liikennettä. Häiriöitä mah-

dollisesti tuottavat laitteet tai ohjelmistot on välittömästi irrotettava palvelusta.

#### 4.9 Palvelun kautta toimitettu aineisto

Asiakkaan on käytettävä palvelua siten, ettei käytöstä aiheudu häiriötä palvelulle tai muille käyttäjille. Asiakas ei saa lähettää lain tai viranomaisohjeiden vastaisia massapostituksia. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille, kolmansille tai NEOY:n tai kolmansien osapuolien palvelimille toimitetusta sisällöstä ja aineistosta ja palveluun tai palvelun avulla tallennetusta sisällöstä ja aineistosta. Asiakas vastaa myös siitä, että asiakkaan vastuulla olevat laitteet ja asiakkaan toimittama ja asiakkaan palvelun kautta toimitettu sisältö ja aineisto eivät aiheuta häiriötä palvelulle tai palvelun saatavuudelle, viestintäverkolle, loukkaa hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä ja suosituksia eikä kolmansien tekijänoikeuksia. Jos NEOY, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakkaan palvelun kautta on toimitettu tällaista aineistoa toisille käyttäjille taikka NEOY:n tai kolmannen palvelimille, NEOY:lla on asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava aineisto tai estää sen käyttö.

Koska NEOY ei valvo palvelua hyväksikäyttäen kolmansille toimitettua tai kolmansilta saatua aineistoa, NEOY ei vastaa näiden aineistojen ja tietojen saatavuudesta taikka lainvastaisesta tai loukkaavasta sisällöstä. NEOY ei myöskään vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitetyn aineiston mahdollisesta viivästyisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista vahingoista.

### 5. Immateriaalioikeuksien loukkaukset

#### 5.1 NEOY:n vastuu immateriaalioikeuksista

NEOY vastaa siitä, että sen toimittamat palvelut eivät loukkaa Suomessa sopimuksen syntymishetkellä voimassa olevia immateriaalioikeuksia.

#### 5.2 Oikeuksien puolustaminen

Jos asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että NEOY:n toimittaman palvelun käyttäminen loukkaa suojattua immateriaalioikeutta, NEOY huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan puolustuksesta ja korvaa asiakkaan maksettavaksi tuomitut korvaukset. NEOY:n vastuu kuitenkin edellyttää, että asiakas ilmoittaa NEOY:lle vaateista kirjallisesti heti niistä tiedon saatuaan ja samalla valtuuttaa NEOY:n huolehtimaan asiakkaan eduista sekä antaa NEOY:lle asian hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot ja avun. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman NEOY:n etukäteän antamaa kirjallista suostumusta tehdä asiassa sopimusta tai muulla järjestelyllä sopia asiaa kanteen tai vaatimuksen esittäjän kanssa

#### 5.3 Todetun loukkauksen korjaaminen

Jos kohdan 5.2 mukainen immateriaalioikeuden loukkaus tulee lainvoimaiseksi tai jos NEOY katsoo loukkauksen todennäköiseksi, NEOY harkintansa mukaan hankkii omalla kustannuksellaan oikeuden palvelun tai sen osan käytön jatkamiseen, korvaa palvelun toisella vastaavalla tuotteella, jonka käyttö ei loukkaa edellä tarkoitettuja oikeuksia, tai muuttaa palvelua siten, ettei loukkausta enää tapahdu. NEOY:lla on tällöin myös oikeus lopettaa palvelun tuottaminen ilman irtisanomisaikaa. NEOY:n vastuu immateriaalioikeuksien loukkauksesta rajoittuu tämän luvun 5 mukaisiin toimenpiteisiin.

#### 5.4 Vastuun rajaus

NEOY ei vastaa asiakkaalle immateriaalioikeuksien loukkauksista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelua on muutettu tai käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai hyväksytty, taikka siitä, että palvelua käytetään yhdessä toisen toimittajan toimittaman tai asiakkaan tuottaman tuotteen tai palvelun kanssa tai vastoin NEOY:n antamia ohjeita.

### 6. Tunnistetiedot

#### 6.1 Asiakkaan tunnistetiedot

NEOY:lla luovuttaa asiakkaalle palvelun käyttämiseksi tarpeelliset tunnukset (esim. käyttäjätunnukset, salasanat ja muut tekniset osoitteet ja tunnukset, jäljempänä Tunnistetiedot) ja vain sovittua tarkoitusta varten. Asiakkaalla ei ole omistusoikeutta tunnuksiin ja sopimuksen päättyttyä myös asiakkaan tunnusten käyttöoikeus päättyy, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.

## 6.2 Tunnistetietojen muuttaminen asiakkaan pyynnöstä

Tunnistetiedot voidaan muuttaa asiakkaan pyynnöstä maksua vastaan edellyttäen, että muuttaminen on teknisesti mahdollista eikä muutoksesta aiheudu NEOY:lle tai kolmannelle kohtuutonta haittaa.

## 6.3 NEOY:n oikeus muuttaa Tunnistetietoja

NEOY:lla on oikeus muuttaa Tunnistetietoja, jos viranomaisten määräykset, televerkon rakenteelliset, palvelulliset tai muut tekniset syyt sitä vaativat. NEOY ilmoittaa tällaisesta muutoksesta asiakkaalle vähintään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. NEOY:llä on vastaava oikeus myös, jos sillä on perusteltu aihe olettaa palvelun tai asiakkaan tietoturvan tätä edellyttävän. NEOY ilmoittaa turvallisuusyistyistä tehdyistä muutoksista asiakkaalle niin pian kuin se on kohtuudella mahdollista.

# 7. Asiakastiedot ja niiden käyttö

## 7.1 Tietojen antaminen

Asiakkaan tulee ennen palvelun avaamista antaa NEOY:lle sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot (jäljempänä Asiakastiedot) sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä NEOY:lle Asiakastietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät tietävät heitä koskevien Asiakastietojen antamisesta NEOY:lle.

## 7.2 Luettelot

NEOY:lla on oikeus tehdä luettelo asiakkaiden ja palvelun käyttäjien tunnistamisen kannalta tarpeellisista Asiakas- ja Tunnistetiedoista ja julkaista ne kirjallisessa tai sähköisessä luettelossa. Asiakkaan ilmoittamat tiedot julkaistaan luetteloheitojen ja -hinnaston mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus kieltää luettelotietojensa julkaiseminen sekä luovuttaminen.

## 7.3 Asiakas- ja Tunnistetietojen luovutus

NEOY:lla on oikeus luovuttaa Asiakas- ja Tunnistetietoja voimassaolevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa.

# 8. Vahingonkorvaus ja vastuunrajoitus

## 8.1 Tuottamuksesta aiheutuneet vahingot

Sopijapuoli on velvollinen korvaamaan toiselle sopijapuolelle aiheuttamansa välittömät sopijapuolen osoittamat vahingot ottaen huomioon kuitenkin jäljempänä tässä luvussa 8 mainitut vastuunrajoitukset.

NEOY:n vastuu rajoittuu ensi sijassa virheellisen palvelun korjaamiseen tai vaihtoehtoisesti virheellisen palvelun uudelleen tuottamiseen. Jos virheen korjaaminen tai palvelun uudelleen suorittaminen ei ole mahdollista tai NEOY:n arvion mukaan liiketaloudellisesti järkevää, on NEOY velvollinen korvaamaan asiakkaalle NEOY:n tuottamuksella aiheuttamat asiakkaan todistamat välittömät vahingot alla esitettävien rajoitusten. Korvauksen määrä on kunkin kuukauden aikana enintään tuottamuksen kohteena olevaan palvelun osaan kohdistuvaa kuukauden laskutusta vastaavan määrä laskettuna vahinkotapahtumaa edeltävien kuuden kuukauden kuukausilaskutusten keskiarvon mukaan. Jos sopimus on ollut ennen vahingon syntymistä voimassa alle kuusi kuukautta, vahingonkorvauksen enimmäismäärä lasketaan sopimuksen voimassaoloajan kuukausilaskutusten keskiarvon mukaan. Jos NEOY on sopimuksen perusteella tai muutoin velvollinen suorittamaan asiakkaalle sopimussakkoa, hyvitystä tai muuta sellaista vakiokorvausta sopimusrikkomuksensa johdosta, NEOY:n vahingonkorvausvelvollisuus rajoittuu tällaisen vakiokorvauksen määrään. Jos NEOY on maksanut korvausta palvelun loppukäyttäjälle, asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen samasta virheestä tai viivästyksestä.

## 8.2 Vahingonkorvausvelvollisuuden rajoitukset

Osapuoli ei ole velvollinen korvaamaan välillisiä vahinkoja taikka vahinkoja, joita osapuoli ei ole voinut kohtuudella ennakoida. Osapuoli ei myöskään ole velvollinen korvaamaan toisen osapuolen tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista johtuvia vahinkoja (kuten vahinkoja, jotka johtuvat asiakkaan, palvelun käyttäjän, muun teleyrityksen tai palveluiden tuottajan toiminnasta tai näiden vastuulla olevista laitteista, teleyhteyksistä tai ohjelmistoista) eikä

osapuolesta riippumattomasta syystä aiheutuvia vahinkoja (kuten jännitehäiriöistä, ukkosesta, sähköverkosta, tulipalosta, vesivahingosta tai muusta onnettomuudesta johtuvia vahinkoja). Osapuolella ei ole vahingonkorvausvelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten oikeuksiensa käytöstä, kuten esimerkiksi kohdassa 4.4 mainituista palvelun tuottamisen tilapäisistä keskeytyksistä aiheutuvista ongelmista. Osapuolen vahingonkorvausvelvollisuus kokonaisuudessaan rajoittuu tässä luvussa 8 mainittujen vahinkojen korvaamiseen. Vies-tintämarkkinalain (1.9.2006 /759) mukaista vakiohyvitystä ei sovelleta NEOY:n ja yritysasiakkaan välisessä sopimussuhteessa, ellei osapuolten kesken ole erikseen kirjallisesti toisin sovittu.

## 8.3 Vahingonkorvauksen vaatiminen

Vahingonkorvausta on vaadittava kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita tai siitä, kun toimitus on tapahtunut.

## 8.4 Viat asiakkaan hallitsemisissa laitteissa

Jos asiakas liittää palveluun kohdan 4.7 vastaisesti viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita, määräyksiä tai ohjelmistoja tai jos asiakkaan ilmoittama vika aiheutuu sen hallinnassa olevista laitteista, teleyhteyksistä, määräyksistä tai ohjelmistoista, asiakas on velvollinen korvaamaan NEOY:lle mahdolliset vahingot sekä vikojen etsimisestä aiheutuneet kustannukset.

## 8.5 Vastuu menetetyistä tiedoista ja vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolisista tapahtumista

NEOY ei vastaa asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta, muuttumisesta, viivästyisestä tai tästä aiheutuneista vahingoista ja kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. NEOY ei myöskään ole vastuussa eikä sillä ole korvausvelvollisuutta mm. seuraavista asiakkaan vastuulla olevista tai muutoin NEOY:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista seikoista ja tapahtumista johtuvista kuluista, kustannuksista tai vahingoista:

- asiakkaan vastuulle kuuluvista palvelun käytön edellytyksistä;
- asiakkaan tai kolmannen osapuolen tuottamasta sisällöstä tai aineistoista, jotka asiakas on tallentanut palveluun tai palvelua käyttäen;
- palvelun tai ohjelmistojen luvottomasta käytöstä tai luvottoman käytön yrityksestä;
- kolmansien osapuolien valmistamien tai tuottamien palvelujen ja ohjelmistojen käyttöoikeus-, lisenssi- tai palveluehdoissa määritellyistä korvauksista;
- julkisen internetverkon tietoturvasta tai muista NEOY:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista tietoliikenneverkon häiriöistä tai keskeytyksistä; ja
- virheistä VoIP-palvelun osuudessa, vaikka VoIP olisi palvelun osa tai ominaisuus.

# 9. Maksut ja laskutus

## 9.1 Palvelusta maksettavat maksut

Asiakas maksaa NEOY:lle palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut NEOY:n määrittelemien laskutuskausi- en mukaisesti. NEOY voi laskuttaa asiakkaalta myös NEOY:n palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu.

## 9.2 Maksujen erääntyminen

Maksut on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä. Jos asiakas ylittää sovittu luottorajan tai maksuja kertyy laskutuskaudella poikkeuksellisen paljon, NEOY voi lähettää asiakkaalle laskun normaalista laskutusaikataulusta poikkeavasti. NEOY:lla on oikeus periä viivästyneistä maksuista perimiskulujen ja käsittelymaksujen lisäksi korkolain mukaista vuotuista viivästyskorkoa laskun eräpäivästä lukien. Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksu- kehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

## 9.3 Ennakkomaksu tai vakuus

NEOY:lla on oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot sekä oikeus

vaatia asiakkaalta ennakomaksua tai vakuutta, jos NEOY katsoo asiakkaan luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi saataviensa turvaamisen sitä edellyttävän. NEOY ei maksa ennakomaksulle tai vakuudelle korkoa. NEOY:lla on oikeus periä vakuudesta tai ennakomaksusta erääntyneet saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen.

#### 9.4 Vastuu palvelun käytöstä

Asiakas vastaa maksuista, vaikka palvelua olisi käyttänyt joku muu kuin asiakas itse. Vastuuta ei vähennä se, että asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi käyttäjän osoitteen. NEOY:llä on oikeus ilmoittaa tällaiselle käyttäjälle asiakkaan sopimusrikkomuksesta.

#### 9.5 Laskumuistutukset

Mahdolliset muistutukset laskua vastaan on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää. Asiakkaan on muistutuksesta huolimatta maksettava laskun riidaton osa eräpäivään mennessä. Jos muistutus on tarkastuksessa todettu aiheettomaksi, asiakkaan tulee suorittaa lasku viivästyskorkeineen kahden viikon kuluessa siitä, kun hänelle on ilmoitettu tarkastuksen tuloksesta.

#### 9.6 Perusmaksu

NEOY:lla on oikeus periä hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, aikaan perustuvaa perusmaksua itsenäisesti kunkin liittymän tai palvelun osan toimituksesta lukien. Perusmaksut peritään laskutuskausittain etukäteen. Perusmaksu on suoritettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna. Jos palvelua koskeva sopimus päättyy kesken laskutuskauden, perusmaksu peritään koko laskutuskaudelta, eikä perusmaksua palauteta.

#### 9.7 Hinnaston muutokset

NEOY:lla on oikeus muuttaa hinnastoaan sekä palvelun käytöstä laskutettavia maksuja. Maksujen korotuksesta ilmoitetaan asiakkaalle vähintään neljätoista (14) vuorokautta etukäteen sopivaksi katsomallaan tavalla.

Jos hinta nousee tai jos sopimusehtojen muutokset muutoin ovat asiakkaalle vahingollisia, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus kyseisen palvelun osalta päättymään muutoksen voimaantulopäivänä ilmoittamalla siitä kirjallisesti NEOY:lle viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantulopäivää. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, muutokset tulevat voimaan NEOY:n ilmoittamana ajan-kohtana.

### 10. Palvelun sulkeminen

NEOY:lla on oikeus sulkea asiakkaan kaikki palvelut, jos

- asiakas ei maksukehotuksesta huolimatta ole suorittanut NEOY:n tai muun teleyrityksen erääntynyttä saatavaa kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
- asiakas ylittää NEOY:n myöntämän luottorajan,
- asiakas ei toimita kohdan 9.3 mukaista ennakomaksua tai vakuutta viikon kuluessa NEOY:n vaatimuksesta,
- asiakas on haettu selvitystilaan, saneerausmenettelyyn tai konkurssiin, asiakas on hakenut julkista haastetta velkojilleen tai hänet on muuten todettu maksukyvyttömäksi,
- asiakas on aiheuttanut häiriötä televerkolle, -liikenteelle tai muille käyttäjille tai huomautuksesta huolimatta käyttää epäkuntoisia laitteita tai ohjelmistoja,
- asiakas on toimittanut tai asiakkaan palvelun kautta on toimitettu toisille palvelun käyttäjille taikka NEOY:n tai kolmannen palvelimille kohdassa 4.8 tarkoitettua ei-toivottua aineistoa tai asiakas on käyttänyt palvelua markkinoinnissa noudatettujen
- tapaohjeiden vastaisesti,
- asiakas ei huomautuksesta huolimatta täytä sopimusvelvoitteitaan tai rikkoo olennaisesti sopimuksen mukaisia velvoitteitaan,
- asiakas on kaupparekisterimerkinnän tai muun sellaisen rekisterimerkinnän mukaan lakannut olemasta tai
- asiakasta ei tavoiteta jonkin tähän sopimukseen liittyvän asian selvittämiseksi.

NEOY:lla on lisäksi oikeus sulkea palvelu välittömästi, jos palvelu on avattu virheellisin tiedoin.

### 11. Sopimuksen päättymisen

#### 11.1 Toistaiseksi voimassaolevat sopimukset

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan irtisanoa noudattaen kahden (2) kuukauden irtisanomisaikaa.

#### 11.2 Asiakkaan oikeus sopimuksen purkuun

Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus, jos palvelu poikkeaa olennaisesti sovitusta, eikä NEOY korjaa puutetta tai uusi toimitusta kohtuullisessa ajassa asiakkaan kirjallisesta huomautuksesta, taikka jos palvelun toimitus viivästyy kohtuuttomasti NEOY:n tuottamuksesta johtuvasta syystä. Asiakkaan purkuoikeus koskee ainoastaan palvelun virheellistä tai viivästyntä osaa.

#### 11.3 NEOY:n oikeus sopimuksen purkuun

NEOY voi purkaa palvelusopimuksen kokonaan tai osittain, jos

- palvelu on ollut suljettuna luvussa 10 mainitusta syystä yhden kuukauden tai
- asiakas on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteitaan, eikä korjaa rikkomustaan neljässätöistä (14) vuorokaudessa NEOY:n kirjallisesta vaatimuksesta.

#### 11.4 Purku- ja irtisanomisilmoitukset

Purku- ja irtisanomisilmoitukset on tehtävä kirjallisesti.

#### 11.5 Palvelun tuottamisen lopettaminen

NEOY:lla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen perustellusta syystä. NEOY:lla on tällöin oikeus irtisanoa sopimus lopetettua palvelua tai ominaisuutta koskevin osin ilmoittamalla tästä asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

### 12. Kaapeli- tai valokuituverkon liittymät

Kaapeli- tai valokuituverkkoon liitettuihin liittymiin sovelletaan lisäksi seuraavaa:

- Liittymän omistaa NEOY.
- Päätelaitteet ja sisäjohtoverkko eivät kuulu liittymään.
- Asiakas vastaa siitä, että liittymän käytettävissä on kiinteistön sisäverkko-osuus, jonka tulee olla kulloinkin voimassa olevien teknisten määräysten mukainen ja asianmukaisesti dokumentoitu.
- Asiakas vastaa liittymän tarvitsemasta sähkösaannista.
- Jos liittymän rakentamisesta tai siirtämisestä toiseen osoitteen aiheutuu erityisiä kustannuksia, on asiakas velvollinen korvaamaan ne.
- Asiakas hankkii tarvittaessa kustannuksellaan liittymän rakentamiseen tarvittavat luvat NEOY:lle.

### 13. Muut ehdot

#### 13.1 Salassapitovelvollisuus

Osapuoli sitoutuu pitämään luottamuksellisena toiselta osapuolelta saamansa luottamukselliset aineistot ja tiedot. NEOY pidättää kaikki oikeudet luovutettuihin aineistoihin ja tietoihin, eikä asiakkaalla ole oikeutta ilman erillistä kirjallista sopimusta niiden hyödyntämiseen muutoin kuin välittömästi sopimuksen mukaisen toiminnan yhteydessä. Sopimuksen päättyessä osapuolen on palautettava toiselta osapuolelta saamansa tiedot ja aineisto sekä hävitettävä taltiollaan oleva aineisto ja kopiot. Kumpikin osapuoli vastaa osaltaan siitä, että sen palveluksessa olevat työntekijät sekä osapuolen mahdollisesti käyttämät alihankkijat sitoutuvat edellä mainittuihin salassapitosääntönsä. Tämä salassapitoehto on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen.

#### 13.2 Riitojen ratkaisu ja sovellettava laki

Sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan kantajan valinnan mukaan Helsingin käräjäoikeudessa tai vastaajan kotipaikan alioikeudessa.

#### 13.3 Tulkintajärjestys

Jos allekirjoitetun sopimusasiakirjan ja sen liitteiden välillä havaitaan ristiriita, sovelletaan ensisijaisesti sopimusasiakirjaa ja toissijaisesti liitteitä niiden numerojärjestyksessä.

### 13.4 Ilmoitukset

Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät ilmoitukset kirjallisesti NEOY:n sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen, telefaksinumeroon tai sähköpostiosoitteeseen. NEOY:n tulee lähettää tätä sopimusta koskevat kirjalliset ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen taikka asiakkaan NEOY:lle ilmoittamaan telefaksinumeroon tai sähköpostiosoitteeseen. NEOY:n postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä ja sähköpostitse tai telefaksilla lähetettyjen ilmoitusten niiden lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

### 13.5 Vapauttamisperusteet

Sopijapuoli vapautuu velvoitteistaan ja velvollisuudestaan maksaa vahingonkorvausta, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu vapauttamisperusteista. Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopimuspuolen ei ole syytä ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja joka on sopimuspuolista riippumaton, tai jonka vaikutusta ei voida kohtuudella välttää tai voittaa. Tällainen tapahtuma voi olla esim. sota, kapina, valuuttarajoitukset, lainsäädännökset ja viranomaismääräykset, vientilisenssin epääminen, pakko-otto tai takavarikko, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, vakava epidemia, pandemia, yleisen liikenteen, tietoliikenteen tai energijakelun keskeytys, kuljetusvälineiden niukkuus, yleinen tavaran niukkuus, käyttövoiman rajoitukset, työselkkäus, tulipalo, kolmannelta osapuolelta hankittujen tai kolmannen osapuolen hallussa olevien teleyhteyksien tai laitteiden viallisuus tai viivästyminen, kolmannen osapuolen aiheuttama kaapelivaurio taikka muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy sekä edellä tässä kohdassa mainituista seikoista johtuvat alihankkijan toimituksissa olevat virheet taikka viivästykset. Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy jostakin edellisessä kappaleessa mainitusta syystä, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon kuin kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioonottaen on pidettävä kohtuullisena.

## 14. Toimitusehtojen voimassaolo

### 14.1 Toimitusehtojen voimaantulo

Nämä toimitusehdot tulevat voimaan 1.6.2012 ja ovat voimassa toistaiseksi.

### 14.2 Toimitusehtojen toimittaminen

NEOY toimittaa asiakkaan pyynnöstä toimitusehdot maksutta asiakkaalle.

### 14.3 Toimitusehtojen muutokset

NEOY voi muuttaa näitä toimitusehtoja. Asiakkaalle tiedotetaan uusista toimitusehdoista vähintään kuukautta ennen niiden voimaantuloa asiakastiedottein tai muutoin kirjallisesti. Kun ehtoja on muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus kuukauden kuluessa ilmoituksesta irtisanoa sopimus irtisanomisaikaa noudattamatta.