

PALVELUKUVAUS JA ERITYISET SOPIMUSEHDOT

Nämä ovat Moi-palveluun (jäljempänä "Palvelu") sovellettavat erityisehdot, joita sovelletaan yleisten sopimusehtojen sekä tilaus- ja toimitusehtojen lisäksi.

Palvelua koskevan sopimuksen solmiminen edellyttää pysyvää osoitetta Suomessa, 18 vuoden ikää sekä Suomessa myönnettyä maksukorttia. Ennen tilauksen hyväksymistä Moi varmistaa tilaajan henkilöllisyyden.

1. PALVELUN KUVAUS

Moi-palvelu on Moi Mobiili Oy:n tilaajille tarjoama matkaviestinpalvelu, joka mahdollistaa puhe-, tekstiviesti- (SMS), multimediaviesti- (MMS) sekä tiedonsiirtopalveluiden käyttämisen päätelaitteilla.

1.1 Moi-Tili

Moin palveluja voi ostaa internetistä. Ensimmäisen tilauksen yhteydessä asiakkaalle luodaan Moi-tili, johon voi liittää yhden tai useita liittymiä (simmejä). Tilin jokaisella simmillä on oma puhelinnumero. Eri simmeillä voi olla eri käyttäjiä.

1.2 Mun Moi

Tilauksen yhteydessä tilaaja saa käyttäjätunnukset Mun Moihin eli Moin tilinhallintaan. Mun Moissa asiakkaalla on näkymä koko tilin sekä yksittäisten simmien käyttötietoihin ja palveluasetuksiin. Mun Moissa voi päivittää simmien asetuksia ja asiakastietoja sekä ostaa tai irtisanoa palveluja. Mun Moita voi käyttää joko selaimella tai älypuhelimeen ladattavalla Mun Moi-sovelluksella. Käyttäjien henkilökohtaisia puhelutietoja, kuten tietoja puhelujen vastaanottajasta, emme Mun Moihin tallenna.

2. PALVELUN OMINAISUUDET

2.1 Verkot ja nopeudet

Palvelu käyttää nopeinta saatavilla olevaa mobiiliverkkoa (4G LTE). Mikäli 4G-verkkoa ei ole saatavilla, Palvelu siirtyy 3G-verkkoon ja lopulta 2G-verkkoon.

Koska tiedonsiirtonopeuteen matkapuhelinverkossa vaikuttaa moni eri tekijä, kuten etäisyys tukiasemasta, saatavilla oleva verkkoteknologia, päätelaite sekä verkon kuormitus, emme voi taata palvelullemme tarkasti määriteltyä nopeutta.

2.1.1 Liittymien maksiminopeudet ja vaihteluvälit

Liittymä	Latausnopeuden vaihteluväli	Lähetysnopeuden vaihteluväli
100 Mb/s	5-100 Mb/s	5-50 Mb/s
300 Mb/s	5-300 Mb/s	5-50 Mb/s

Mikäli 4G-verkkoa ei ole saatavilla, liittymä siirtyy automaattisesti 3G-verkkoon jolloin latausnopeuden vaihteluväli on 0,4 - 10 Mbit/s ja lähetysnopeuden vaihteluväli 0,4 - 6 Mbit/s.

Verkon kuormittumisesta johtuen tiedonsiirto voi olennaisesti hidastua, katkeilla tai keskeytyä. Katkenneen tai keskeytyneen tiedonsiirtoyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisena tai virheellisenä. Ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu, Moi Mobiili Oy ei vastaa vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevista syistä johtuvasta Palvelun käytön yhteydessä tapahtuvasta tiedon tai muun sisällön muuttumisesta, katoamisesta tai viivästymisestä.

Palvelussa saattaa olla lyhyitä katkoksia teknisten huolto- ja ylläpitotöiden tai verkkohäiriöiden yhteydessä. Katkokset pyritään ajoittamaan siten, että niistä on mahdollisimman vähän haittaa asiakkaalle. Näistä tilanteista Moi Mobiili Oy pyrkii ilmoittamaan internetsivustollaan mahdollisuuksien mukaan etukäteen. Palvelun käytettävyyteen ja toiminta-alueeseen voivat vaikuttaa myös muutokset kolmannen osapuolen matkaviestinverkossa, joihin Moi Mobiili Oy ei voi vaikuttaa.

3. TUOTTEET

3.1 Data

Kaikkiin Moi-liittymiin kuuluu mobiilidatan käyttömahdollisuus. Moi tarjoaa asiakkaille joko käyttöön perustuvaa tai rajatonta kuukausimaksullista datapakettia.

3.1.1 Gigapohjainen datapaketti (6 euron simmi)

Gigapohjaisen datapaketin kuukausimaksuun kuuluu hinnaston mukainen määrä tiedonsiirtoa. Jos tilillä on useampia gigapohjaisia datapaketteja, paketit lasketaan yhteen ja tilin simmit kuluttavat tätä datapakettia yhteisesti. Paketin ylittävä datamäärä veloitetaan käytön mukaan. Moi-tiliin voit lisätä simmejä siten, että jokainen lisätty simmi kasvattaa yhteistä datapakettia ja nostaa kuukausimaksua vastaavasti.

3.1.1 Liittymät rajattomalla datalla

Liittymä, johon kuuluu rajaton data-ominaisuus, voi käyttää dataa kotimaassa rajoituksetta. Simmi, johon kuuluu rajaton data, ei kuluta tilin yhteistä datapakettia, eikä lisää dataa yhteiseen datapakettiin.

3.2 Puhe ja tekstiviestit

3.2.1 Normaalihintaiset puhelut ja tekstiviestit

Normaalihintaisia puheluja ovat puhelut suomalaisiin matkapuhelinnumeroihin ja suomalaisiin lankapuhelinnumeroihin. Puhelut näihin numeroihin hinnoitellaan alkavalta minuutilta käytön mukaan, kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Normaalihintaisia tekstiviestejä ovat viestit suomalaisiin matkapuhelinnumeroihin. Tekstiviestit veloitetaan kappaleittain kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

3.2.2 Puheen ja tekstiviestien maksimihinta

Moi-liittymään, voi kuulua puheen ja tekstiviestien yhteenlaskettu maksimihinta. Tällöin normaalihintaisen puheluminuuttien ja tekstiviestien yhteenlasketun veloitushinnan saavuttaessa liittymätyypin hinnaston mukaisen maksimihinnan, vastaava lisäkäyttö on laskutuskauden loppuun veloituksetonta. Maksimihinta on liittymäkohtainen ja voi vaihdella liittymätyypin mukaan.

Asiakas vastaa siitä, että veloitukseton puheen käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle, kuten esimerkiksi kuormita verkkoa tavanomaisesta poikkeavalla matkaviestinnän määrällä. Veloituksetonta puheominaisuutta ei saa käyttää automaattisten järjestelmien kautta esimerkiksi suoramarkkinointiin. Moi:lla on oikeus rajoittaa veloituksettoman puheominaisuuden käyttöä, mikäli käyttö ylittää kohtuullisen kuluttajakäytön rajan (esimerkiksi mikäli rajatonta puheominaisuutta käytetään kaupallisiin tarkoituksiin siten, että käyttö ylittää kohtuullisen kuluttajakäytön). Moi:lla on oikeus estää veloituksettoman puheen käyttö ja vaatia asiakkaalta korvaus aiheutuneesta vahingosta, jos käy ilmi että asiakas on käyttänyt palvelua näiden ehtojen vastaisesti.

3.3 Multimediaviestit

Multimediaviestit veloitetaan kappaleittain kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

3.4 Puhelut ja tekstiviestit ulkomaille

Puhelut ulkomaille hinnoitellaan aina erikseen. Moi:n kulloinkin voimassa olevan ulkomaanpuheluhinnaston löydät täältä: www.moi.fi/moi/hinnasto

3.5 Erityismaksulliset puhelut, tekstiviestit, multimediaviestit sekä matkapuhelinlaskulla veloitettavat sovelluksien kautta ostettavat palvelut

Erityismaksulliset palvelut hinnoitellaan aina erikseen. Erityismaksullisia puheluja ovat mm. palvelunumerot ja yritysnumerot. Palvelu- ja yritysnumeroiden hinnoittelu riippuu kyseessä olevasta palveluntarjoajasta.

3.6 Vastaajapalvelu

Tiliin liitettyihin simmeihin voi halutessa liittää vastaajapalvelun kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti, jolloin asiakkaan vastaajaan voi jättää viestejä, jotka säilyvät vastaajassa kuunneltavina kymmenen (10) päivän ajan. Viestien kuuntelu tapahtuu soittamalla erilliseen vastaajanumeroon. Vastaajapalvelulla on kiinteä kuukausimaksu, joka veloitetaan etukäteen koko laskutuskaudelta. Vastaajapalvelun voi ottaa käyttöön milloin hyvänsä. Vajaalta jaksolta peritään maksu jakson jäljellä olevien päivien suhteessa. Minimilaskutus on vajaa jakso ja seuraava kuukausi.

4. PUHELIMEN KÄYTTÖ EU- JA ETA-ALUEILLA

Moi noudattaa 15.6.2017 alkaen Euroopan Parlamentin vahvistamaa asetusta, jonka mukaan EU- ja ETA-maiden alueella tapahtuvasta puhelimen käytöstä ei peritä erillistä roaming-maksua (verkkovierailumaksua), vaan puhelut, tekstiviestit ja kohtuullinen määrä tiedonsiirtoa laskutetaan kotimaan hinnaston mukaisesti. EU:n täytäntöönpanoasetus – 2016/2286

4.1 Kohtuullinen datakäyttö ja sen ylittäminen EU/ETA-alueella

Datan osalta sovelletaan asetuksen mukaista kohtuullisen käytön periaatetta (Fair Usage Policy, FUP), joka rajoittaa lisämaksuttoman roaming-datan käytön liittymäkohtaiseen maksimimäärään laskutusjaksoa kohden. Raja on aina liittymäkohtainen.

Kohtuullisen datakäytön ylimenevältä osalta peritään hinnaston mukainen lisämaksu. Kohtuullisen käytön liittymäkohtaiset rajat ja kohtuullisen käytön ylittävän tiedonsiirron lisämaksu löytyvät voimassa olevasta [roaming-hinnastosta](#).

4.2 Puhelut ja tekstiviestit EU/ETA-alueella

Puhelut ja tekstiviestit normaalihintaisiin kiinteisiin numeroihin ja matkapuhelimiin EU/ETA-alueelle laskutetaan kotimaan hinnaston mukaisesti. Palvelu- ja yritysnumerot, samoin kuin puhelut EU/ETA-maiden ulkopuolelle veloitetaan erillisen hinnaston mukaisesti. Soitot Suomesta ulkomaille veloitetaan [ulkomaanpuhelin hinnaston](#) mukaan.

4.3 Hinnoittelu koskee tilapäistä verkkovierailua

Hinnoittelu koskee asiakkaita, jotka asuvat vakinaisesti Suomessa. Mikäli asiakkaalla ei ole esittää vakituista asuinpaikkaa Suomessa, EU/ETA-alueella kulutetuista verkkovierailupalveluista peritään kotimaan hinnan lisäksi EU-lisämaksu. Jos liittymää käytetään pääosin tai kokonaan ulkomailla, tai mikäli asiakkaalla on useampi liittymä ja niitä käytetään ulkomailla peräkkäin, Moi veloittaa puhelimen käytöstä EU-lisämaksun. Moilla on oikeus sulkea tällaiset liittymät välittömästi ja irtisanoa niitä koskevat sopimukset. Liittymän sulkeminen ja/tai sopimuksen irtisanominen ei poista asiakkaan vastuuta kertyneistä maksuista.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä tai luovuttaa liittymiä (SIM-kortteja) henkilöille, jotka eivät asu vakinaisesti Suomessa.

4.4 Laskutusjakson vaihtuminen ulkomaanmatkan aikana

Kohtuullisen käytön kk-seuranta tapahtuu laskutusjaksoittain. Mikäli jakso vaihtuu kesken ulkomaanmatkan, laskuri nollautuu.

4.5 EU/ETA-maat, joita hinnoittelu koskee

Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Irlanti, Islanti, Iso-Britannia, Italia, Itävalta, Kreikka, Kroatia, Kypros, Latvia, Liechtenstein, Liettua, Luxemburg, Malta, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Tanska, Tšekki, Unkari, Viro.

5. ROAMING EU/ETA-ALUEEN ULKOPUOLELLA

Palvelun käyttö ulkomailla ei sisälly kuukausimaksuun, vaan se hinnoitellaan ja laskutetaan kulloinkin voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Mikäli asiakas haluaa käyttää Palvelua ulkomailla, lisätietoja Palvelun käytöstä, tarjolla olevista kiinteistä ulkomaan käytön saldorajoituksista tai ulkomaan dataestosta on saatavilla Moi Mobiili Oy:n [www-sivuilla](#).

Kaikkien palvelujen roaming-hinnat löytyvät voimassa olevasta [roaming-hinnastosta](#).

5.1 Vaihtoehtoiset roaming-operaattorit

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää minkä hyvänsä vaihtoehtoisen roaming-operaattorin tarjoamia säänneltyjä verkkovierailupalveluja (äänipuhelu-, tekstiviesti-, MMS- ja datapalvelut) tai vaihtoehtoisen palveluntarjoajan suoraan vierailuverkossa tarjoamia säänneltyjä verkkovierailudatapalveluja. Vaihto vaihtoehtoisen roaming-operaattorin tai palveluntarjoajan palveluihin tai niiden välillä on maksutonta. Asiakas vastaa käyttämiensä säänneltyjen verkkovierailupalveluiden käytöstä ja maksuista suoraan vaihtoehtoiselle roaming-operaattorille tai palveluntarjoajalle.

Moi Mobiili Oy ei vastaa vahingoista, jotka asiakkaalle on aiheutunut käytettäessä simmiä ulkomaisen operaattorin verkossa eikä vahingoista, jotka ovat aiheutuneet käytettäessä minkä hyvänsä vaihtoehtoisen roaming-operaattorin tai palveluntarjoajan tarjoamia palveluita. Asiakkaan tietosuojan osalta noudatetaan matkaviestinliittymän käyttömaan lainsäädäntöä sekä verkon ylläpitäjän käytäntöä.

5. PALVELUN TOIMITUS

Palvelu alkaa toimia, kun tilatut simmit on toimitettu asiakkaalle postitse, ja asiakas on aktivoinut ensimmäisen simmin sekä ottanut sen ohjeiden mukaisesti käyttöön. Palvelun käyttäminen edellyttää, että asiakkaalla on tarvittavilla teknisillä ominaisuuksilla varustettu päätelaite, ja että asiakas tallentaa tarvittaessa tiedonsiirtoasetukset asianmukaisesti päätelaitteeseen. Turvallisuuden varmistamiseksi tilaaja aktivoi simmit Mun Moissa.

Simmit toimitetaan asiakkaalle postitse normaalisti 2–5 arkipäivän kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Toimitusaika voi vaihdella esimerkiksi Palvelun kysynnästä ja simmien varastotilanteesta riippuen. Toimitus katsotaan tapahtuneeksi, kun tilaaja on saanut simmit hallintaansa. Simmit toimitetaan postitse vain Manner-Suomeen [ei Ahvenanmaalle].

6. LASKUTUS JA MAKSAMINEN

Laskut veloitetaan suoraan asiakkaan maksukortilta. Asiakkaalla on velvollisuus huolehtia Palveluun liitetyn maksukorttinsa toimintakelpoisuudesta. Jos maksua ei saada veloittua onnistuneesti, koska luottokortti ei ole voimassa, käytettävissä ei ole riittävästi varoja, tai muusta syystä, eikä asiakas vaihda Palvelun veloituksessa käytettävää luottokorttia, voi Moi Mobiili Oy laskuttaa palvelut erillisellä sähköpostitse tai postitse toimitettavalla laskulla ja veloittaa asiakkaalta laskutuslisän kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

6.1 Toimitusmaksu ja kertaostot

SIM-korttien toimitusmaksu ja muut kertaluonteiset ostot veloitetaan tilauksen yhteydessä.

6.2 Palvelujen kuukausimaksut

Tilin kiinteät maksut veloitetaan kuukausittain asiakkaan maksukortilta tilin ensimmäisen liittymän aktivoitumispäivää tai numeron siirron toteutumispäivää vastaavana kalenteripäivänä. Mikäli tilaus on alkanut päivännumerosta, jota ei ole jossakin kuukaudessa, sinua laskutetaan ko. kuukauden viimeisenä päivänä. Tilin kaikki liittymät laskutetaan saman laskutusjakson mukaisesti. Kesken laskutusjakson aktivoitujen uusien liittymien kuukausimaksut laskutetaan aktivoitumispäivänä pro rata suhteessa laskutusjakson jäljellä olevien päivien mukaan. Liittymien laskutus käynnistyy viimeistään 30 päivän kuluttua tilauspäivästä, siinäkin tapauksessa, että aktivointia tai numeronsiirtoa ei ole tehty.

Tilaaja näkee maksupäivän sekä pystyy seuraamaan käytön kertymistä Mun Moissa.

Palvelun irtisanomiskaudelta kuukausimaksu peritään aina riippumatta siitä, onko palvelua käytetty. Irtisanomiskaudelta käyttämättä jäänyttä dataa ei hyvitetä.

6.3 Käytön perustella kertyvät maksut

Käytön perusteella kertyvät maksut laskutetaan ja veloitetaan asiakkaan maksukortilta seuraavan kuukausiveloituksen yhteydessä. Joidenkin maiden roaming-maksut saattavat tulla veloitukseen myöhemmin.

Veloituksesta lähetetään laskuyhteenveto tilaajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Tilaaja voi tarvittaessa tulostaa laskut itse paperille. Palveluun ei kuulu paperilaskujen toimittaminen.

6.4 Liittymätyyppien muutokset

Asiakas voi vaihtaa liittymätyyppiä kirjautumalla Mun Moihin ja vahvistamalla muutokset palvelun salasanalla.

6.4.1 Liittymätyypin muutos gigapohjaisesta liittymästä rajattomaan dataliittymään astuu voimaan heti ja on voimassa takautuvasti laskutuskauden alusta.

6.4.2 Liittymätyypin muutos rajattomasta dataliittymästä gigapohjaiseen astuu voimaan seuraavan laskutuskauden alusta.

6.4.2 Rajattoman dataliittymän nopeuden nosto ylöspäin astuu voimaan heti.

6.4.3 Rajattoman dataliittymän nopeuden pudotus astuu voimaan seuraavan laskutuskauden alusta.

Kun asiakas vaihtaa liittymään, jonka kuukausiveloitus on kalliimpi, kuukausimaksujen erotus veloitetaan asiakkaan maksukortilta tilauksen yhteydessä. Kun asiakas vaihtaa liittymään, jonka kuukausiveloitus on alempi, uusi hinnoittelu astuu voimaan seuraavan laskutuskauden alusta.

7. PALVELUJEN HINNASTO

Palvelut laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan, hinnaston mukaisin ehdoin. Ajantasaisen hinnaston löydät osoitteesta www.moi.fi/hinnasto.

8. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA

Sopimus on voimassa toistaiseksi. Tilaaja voi irtisanoa sopimuksen milloin tahansa ilmoittamalla siitä Moi Mobiili Oy:lle. Käyttämättä jäävää dataa tai puhe aikaetua ei palauteta. Jos tilaaja irtisanoo sopimuksen, Palvelu sulkeutuu automaattisesti irtisanomisajan päättyessä ja pääsy käyttäjätilille Mun Moissa päättyy 6 kuukauden kuluessa viimeisen laskun lähettämisestä, ellei Moi Mobiili Oy:n ja tilaajan välillä ole sovittu toisin.

9. PALVELUN RAJOITUKSET

Moi Mobiili Oy ei takaa Palvelulle tiettyä tiedonsiirtonopeutta. Moi Mobiili Oy varaa oikeuden mm. viranomais määräyksistä, tietoturvasyistä tai verkon kuormitustilanteissa priorisoida muuta verkossa tapahtuvaa tiedonsiirtoliikennettä Palveluun nähden, mikäli tämä on tarpeellista verkon ja palveluiden toimivuuden varmistamiseksi. Moi Mobiili Oy voi Palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyin vuoksi tilapäisesti rajoittaa Palvelun käyttöä, joko poistamalla

käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä tilapäisesti simmistä kokonaan pois tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuus.

Palvelua on kiellettyä käyttää ns. vertaisverkkoliikenteessä [peer-to-peer] tai vastaavaan tiedostojen jakamiseen sen aiheuttaman kuormituksen vuoksi. Normaaliin kotikäyttöön liittyvän palvelimen ylläpito on sallittua.

Mikäli Palvelua käytetään näiden erityisehtojen, Moi Mobiili Oy:n yleisten sopimusehtojen, Moi Mobiili Oy:n antamien muiden ohjeiden ja määräysten tai lain vastaisesti, on Moi Mobiili Oy:llä oikeus sulkea simmi tilapäisesti sekä purkaa tai irtisanoa sopimus Moi Mobiili Oy:n kuluttaja- asiakkaita koskevien yleisten sopimusehtojen mukaisesti. Huuh, toivottavasti näin ei tarvitse tehdä ;)

10. TIETOTURVA

Moi Mobiili Oy ei vastaa tilaajan tietoturvallisuudesta Palvelua käytettäessä. Tilaajan tulee huolehtia siirtämänsä luottamuksellisen tiedon salauksesta. Tilaaja vastaa päätelaitteiden, tietojärjestelmien, lähiverkkojen tai muiden vastaavien laitteiden tai järjestelmien suojauksesta ja tietoturvasta, kuten henkilökohtaisen palomuurin ja haittaohjelmien torjuntaohjelmien toiminnasta sekä käyttöjärjestelmän tarvittavista päivityksistä.

11. VOIMASSAOLO JA MUUT EHDOT

Nämä erityisehdot ovat voimassa 11.6.2019 alkaen toistaiseksi. Sopimukseen sovelletaan näiden erityisehtojen lisäksi tilaussopimuksessa mainittuja ehtoja sekä kulloinkin voimassaolevia Moi Mobiili Oy:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille. Mikäli yleisten sopimusehtojen ja näiden erityisehtojen välillä on ristiriitaa, on soveltamisjärjestys seuraava: 1. nämä erityisehdot, 2. etäkaupan tilaus- ja toimitusehdot, 3. hinnasto, 4. yleiset sopimusehdot. Näillä ehdoilla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaalle pakottavasta kuluttajansuojalainsäädännöstä tai muusta pakottavasta lainsäädännöstä seuraavia oikeuksia.