



- Yleiset sopimusehdot
- Palvelukuvaus
- Puhelimen käyttö ulkomailla 15.6.2017 alkaen
- Etäkaupan tilaus- ja toimitusehdot

Moi Mobiili Oy:n matkaviestinpalveluiden yleiset ehdot kuluttaja-asiakkaille, 22.4.2016.

Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry on neuvotellut nämä sopimusehdot kuluttaja-asiamehen ja Viestintäviraston kanssa

Palvelun käyttäjälle

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä ehtoihin ja käyttöohjeisiin. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla teleyrityksestä, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa teleyritykseltä. Tässä kansilehdessä kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia asiakkaan ja palvelun käyttäjän kannalta. Sopimussuhteessa noudetaan aina varsinaisia sopimusehtoja eikä tällä kansilehdellä ole oikeudellista sitovuutta.

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

Tarkasta sopimuksesta tai tilausvahvistuksesta, milloin sopimus tulee voimaan ja onko se voimassa toistaiseksi vai määräajan.

Asiakkaan vastuu käytöstä ja maksuista

Asiakkaana vastaat liittymäsi ja palvelun käytöstä sekä maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Liittymää tai palvelua voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata niiden käytössä ja säilytyksessä korostettua huolellisuutta. Suojaa liittymäsi tai palvelusi älykortti ja laitteesi henkilökohtaisella tunnisteella [esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana], jos se on teknisesti mahdollista. Vaihda älykortin ja päätelaitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka et käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Vaihda tunniste heti myös, jos ulkopuolinen saa tietää sen. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä.

Päätelaitteeseen kuten matkapuhelimeen tai tablettiin voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia, kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-,

musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä taustalla ilman että aktiivisesti käyttäisit palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakkaana vastaat näistä aiheutuneista kustannuksista, ei teleyritys. Voit estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät.

Käyttö ulkomailla ja Suomen raja-alueella

Käytä puhelinta tai tietokonetta harkiten ulkomailla, koska puhelut ja tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediatekniikoiden osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen palvelun käyttöä ulkomailla välttyäksesi ikäviltä yllätyksiltä.

Suomen raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti oman teleyrityksesi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta.

Ulkomailla päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset voivat nousta korkeiksi. Näiden aiheuttamista kustannuksista vastaa asiakas. Ylimääräiset kustannukset voit estää ottamalla verkkovierailumahdollisuuden pois käytöstä.

Tietoturva

Palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi ja ohjelmistosi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin. Ohjeita ja opastusta on saatavilla teleyritykseltä.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista. Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä teleyrityksellä on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla. Jos muutos on vahingoksesi, sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi.

Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä Moi Mobiili Oy:n asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimitse, internetissä tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät nettisivuiltamme www.moi.fi.

Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

Teleyritys voi luovuttaa sinulle sopimusasiakirjojen lisäksi muuta aineistoa. Käyttöoikeuden päättyessä teleyritys voi pyytää sinua palauttamaan tai hävittämään tämän aineiston.

1. MÄÄRITELMÄT JA SOVELTAMISALA

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan: Sopimuksella asiakkaan ja teleyrityksen tekemää sopimusta palvelusta.

Asiakkaalla henkilöä, joka tekee tai on tehnyt teleyrityksen kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Käyttäjällä henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä.

Palvelulla viestintäpalvelua tai muuta palvelua. Viestintäpalvelulla puhelinliittymää, internetyhteyspalvelua tai muuta teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka muodostuu kokonaan tai pääosin viestien siirtämisestä teleyrityksen käyttämässä viestintäverkossa.

Muulla palvelulla sellaista teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka ei ole viestintäpalvelu. Muita kuin viestintäpalveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelun- siirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut. Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan teleyrityksen tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle tarjomiin viestintäpalveluihin sekä, ellei toisin ole sovittu, muihin palveluihin. Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita.

2. SOPIMUKSEN TEKEMINEN

2.1 Sopimus

Viestintäpalvelua koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Viestintäpalvelua koskeva sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Muuta palvelua koskeva sopimus on mahdollista tehdä muotovapaasti. Viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausta koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin sopimus tulee voimaan. Muuta palvelua koskeva sopimus syntyy, kun teleyritys on hyväksynyt asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun tai ilmoittamalla hyväksyneensä asiakkaan tilauksen. Teleyrityksellä on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin teleyritys voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

2.2 Ennakkomaksu ja vakuus

Teleyrityksellä on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoita- vissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa asiakkaalla on erääntyneitä maksuja teleyritykselle tai jossa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Teleyritys voi vaatia kohtuullista vakuutta myös sopimussuhteen aikana, jos viranomainen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi.

Teleyritys ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Teleyrityksellä on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästys- korkoineen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan 10 arkipäivän kuluessa sopimuksen päättymisestä edellyttäen, että asiakas on maksanut kaikki sopimukseen perustuvat maksut sekä ilmoittanut tilinumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Jos asiakas ei sopi- muksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta 10 arkipäivän kuluessa näiden edellytysten täyttymisestä.

2.3 Käyttöraja

Teleyritys tai asiakas voi asettaa kohtuullisen euromääräisen käyttörajan puhelinliittymälle teleyrityksen palveluvalikoiman mukaisesti. Käyttörajan asettamisesta ei peritä maksua. Saatuaan tiedon käyttörajan ylittymisestä, teleyritys ilmoittaa asiasta käyttäjälle esimerkiksi tekstiviestillä ja antaa samalla ohjeet, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen teleyritys rajoittaa liittymän käyttöä.

Asiakas vastaa kaikista käyttörajan ylittävistä maksuista siihen saakka, kunnes teleyritys rajoittaa liittymän käyttöä. Asiakas voi kuitenkin vapautua vastuusta kohdan 4.3 (viestintäpalvelun oikeudeton käyttö) mukaisesti. Käyttörajaa koskevat tarkemmat tiedot sisältyvät teleyrityksen palvelukohtaisiin ehtoihin.

3. PALVELUN TOIMITUS

3.1 Toimitusaika

Asiakas ja teleyritys sopivat toimitusajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta sekä niihin

liittyvistä töistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun teleyritys on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, asennuksesta ja käyttöönotosta sekä niiden tietoturvasta, suojaamisesta ja päivittämisestä. Asiakas vastaa myös kiinteistön sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa siitä, että muut kuin teleyrityksen vastuulla olevat laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Teleyrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada puhelinnumeronsa siirretyksi toiselle teleyritykselle tietoyhteiskuntakaaren mukaisesti.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomaismääräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teleyritys ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi [2] kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Teleyrityksellä on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen [6] kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

4. PALVELUN KÄYTTÖ

4.1 Palvelun laatu ja ominaisuudet

Teleyritys määrittelee tarjoamansa palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet teleyrityksen palvelukohtaisissa ehdoissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

Teleyritys ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saata- vuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa ellei se ole teleyrityksen tarjoamaa. Asiakkaan oikeudesta pidättyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 71.

4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää teleyrityksen palveluita sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman teleyrityksen suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää.

Jos asiakas luovuttaa palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, asiakas itse vastaa edelleen palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista.

Asiakkaan tulee noudattaa liittymän ja palvelun säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä korostettua huolellisuutta, koska liittymää ja palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Asiakkaan tulee aina huolehtia siitä, että liittymän tai palvelun älykortit [esim. SIM- tai ohjelmakortti] ja laitteet on suojattu tunnisteilla [esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana] ja että nämä henkilökohtaiset tunnistetiedot säilytetään erillään älykorteista ja laitteista ja siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun tai tietoon. Asiakkaan tulee vaihtaa älykortin ja laitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka hän ei käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Älykorttia ja sen tunnistetta tai laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi lompakossa, laukussa tai laatikossa, ja niiden tallellaoloa on seurattava huolellisesti. Jos ulkopuolinen saa tietää tunnisteen, tulee se vaihtaa heti. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Teleyritys kuitenkin antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä teleyritykselle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai teleyrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai häirittilanteissa teleyrityksellä on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa teleyrityksen tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Teleyrityksellä on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos teleyritys, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin, tai sitä on palvelun avulla muutoin asetettu saataville tai palvelua on kehotuksesta huolimatta käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Päätelaitteeseen, kuten matkapuhelimeen tai tablettiin, voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä myös taustalla ilman että asiakas aktiivisesti käyttäisi palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakas vastaa näistä aiheutuneista kustannuksista. Asiakas voi estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät.

Yleensä nämä päivitykset ja taustatehtävät ja niistä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset voi estää pää- telaitteen asetusvalikosta, mutta tarkempien tietojen saamiseksi asiakkaan tulee tutustua päätelaitteen käyttöohjeeseen. Lisäksi asiakkaan tulee tutustua ohjelmien ja sovellusten ohjeisiin ja ehtoihin.

4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla muuta palvelua ilman asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun teleyritys on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Teleyrityksellä on velvollisuus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Teleyritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.

Jos päätelaitetta on käytetty maksupalvelulain mukaiseen maksutapahtumaan, asiakkaan vastuuseen oikeudettomasta käytöstä sovelletaan mitä maksupalvelulaissa säädetään.

4.4 Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä teleyritys ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kattavuusalueella [ks. viestintäpalvelun virhe kohta 5.2].

Teleyrityksellä on oikeus päättää verkkonsa alueellisesti kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Teleyritys voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Teleyrityksellä on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus hallinnoida liikennettä viestintäverkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Pysyvistä palvelun käyttöön vaikuttavista muokkaustoimenpiteistä kerrotaan palvelukohtaisissa ehdoissa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitettavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Matkapuhelinverkossa toimiva teleyritys huolehtii osaltaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että asiakas saa soittaessaan tai lähettäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen hätänumeroon 112. Soittajan paikannus ja tekstiviestin lähettäminen ei ole matkapuhelimen osalta mahdollista ilman SIM-korttia. Hätätekstiviestin luotettavuus ja nopeus eivät ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelin. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden [esimerkiksi VoIP-palvelut] avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa.

Teleyritys saa estää viestintäpalvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkeykseen kuuluvassa päätelaitteessa.

4.5 Viestintäverkon tietoturva

Teleyritys vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Teleyritys ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista teleyrityksestä riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Teleyritys voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun tai verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tällaisia toimia ovat

esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturva vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Teleyritys mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Teleyritys tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.6 Palvelun käyttö Suomen raja-alueilla ja ulkomailla

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista oman teleyrityksen verkko välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytöstä raja-alueilla. Asiakas vastaa raja-alueilla ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta teleyrityksen ohjeita.

Ulkomailla viestintäpalveluiden ja muiden palveluiden käytön kustannukset tai päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset ovat yleensä kotimaan hintoja kalliimpia. Näistä palveluista ja taustatehtävistä aiheutuneista maksuista vastaa asiakas, joka voi estää ne esimerkiksi estämällä verkkovierailut [ks. lisäksi ohjelmistojen ja sovellusten taustatehtävistä 4.2].

Teleyritys ei vastaa kotimaan palvelun käytön rajoitusten toimimisesta ulkomailla tai vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevista palvelun käytön rajoituksista. Tarkempia tietoja on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

4.7 Immateriaalioikeudet

Teleyrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat teleyritykselle tai kolmannelle taholle. Teleyritys myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä teleyrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Käyttöoikeuden päättyessä teleyritys voi pyytää asiakasta palauttamaan tai hävittämään tämän muun aineiston ohjekirjat, muut asiakirjat tai ohjelmistot.

4.8 Vikailmoitukset

Teleyritys vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Teleyritys huolehtii vikatapauksen korjaamisesta työajan puitteissa.

5 PALVELUN VIIVÄSTYS, VIRHE JA SEURAAMUKSET

5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana eikä tämä johdu asiakkaasta tai hänen vastuullaan olevasta seikasta.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaassa säädetyn mukaisesti oikeus vakiokorvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos teleyritys tai teleyrityksen käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

Viivästyksen aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin kuin vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu tai toimitus- tapa ei vastaa sovittua. Virhetilanteessa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, toissijaisesti hinnanalennusta tai palvelun keskeytystilanteessa vakiohyvitystä ja näiden lisäksi vahingonkorvausta.

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Virheenä ei pidetä esimerkiksi

- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun viestintäpalvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta,
- sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä [kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset], tai
- verkon rakennus ja kunnossapitotöistä aiheutuneita tilapäisiä keskeytyksiä [ks. kohta 5.6].

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä näiden palveluiden luonteeseen kuu- luvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyk- sistä huolimatta toimii kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Viestintäpalveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. Viestien välittäminen ja tieto- liikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiin- tyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. Teleyritys ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä teleyrityksen viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia teleyrityk- seltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Teleyritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarvioinnissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukaisen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa.

Teleyrityksellä on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalen- nuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa asiakkaan tekemästä virheilmoituksesta. Jos viestintäpalvelu on keskeytynyt virheen vuoksi,asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaareissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiohyvitykseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella. Oikeutta vakiohyvitykseen ei ole, jos teleyritys osoittaa keskeytyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällainen este voi olla esimerkiksi kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Teleyritys korvaa asiakkaalle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisten vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat teleyrityksen huolimattomuudesta sopimuksen täyttämässä. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä, eikä myöskään vahingoista, jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä kuten oman ajan käytöstä.

Asiakkaan on vahingon sattuessa tai uhatessa ryhdyttävä sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas ei ryhdy kohtuullisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, hän kärsii vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista.

Teleyritys ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole teleyrityksen alihankkijasta tai teleyritys ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta. Asiakkaan oikeudesta pidättäytyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästymiseen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen.

Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos teleyritys on menetellyt törkeän huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti tai jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

5.5 Ylivoimainen este

Teleyritys ei vastaa sopimus- tai korvausvelvoitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota teleyritys ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on teleyrityksestä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäädännös tai viranomaismääräys tai -päättös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy ylivoimaisen esteen vuoksi, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen [ks. kohta 5.2].

Asiakas ei vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämistä ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este, joita ovat

esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös.

5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Teleyritys saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien kunnossapito ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Teleyritys tekee keskeytyksen asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun toimituksessa, jos keskeytys kestää enintään 24 tuntia kalenterikaudessa.

6 PALVELUJEN KÄYTÖN RAJOITTAMINEN TAI SULKEMINEN

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä. Puhelinliittymän käyttöä voidaan rajoittaa esimerkiksi siten, että asiakas voi vastaanottaa puhe- luja, mutta ei voi soittaa muita kuin hätäpuheluja tai mahdollisuuksien mukaan lähettää hätätekstiviestejä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla saldorajoitus- tai estopalveluja) tai palvelun sulkemista teleyrityksen palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, teleyritys voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Teleyrityksellä on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta.

Teleyrityksellä on velvollisuus pyynnöstä sulkea viestintäpalvelu tai estää sen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön oikeuttava tunnus on varastettu, kadonnut tai sitä on oikeudettomasti käytetty taikka se on oikeudettomasti toisen hallussa.

Teleyritys voi sulkea liittymän tai palvelun taikka rajoittaa niiden käyttöä, jos

- 1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
- 2. asiakas ei ole maksanut muun palvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö estetään tai rajoitetaan,
- 3. asiakas on ylittänyt asetetun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,

- 4. se on tarpeen väärinkäytösten tai vahinkojen estämiseksi; tällöin liittymää ei suljeta, mutta muiden palvelujen käyttö estetään tai sitä rajoitetaan,
- 5. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
- 6. tuomioistuin, poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
- 7. asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
- 8. asiakas on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä, tai
- 9. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksuja koskevia sopimusehtoja.

Teleyrityksellä on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää teleyrityksen liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan teleyrityksen kautta ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

Lisäksi teleyrityksellä on oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen viestintäpalvelun tai muun palvelun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu asiakkaalle maksuja.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa asiakkaan palvelua myös tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tietoyhteiskuntakaassa säädetyllä tai tähän rinnastettavalla muulla laissa säädetyllä tavalla tai viestintäpalvelun tietoyhteiskuntakaassa säädettyjen laatuvaatimusten täyttämiseksi.

Teleyritys ei sulje tai rajoita viestintäpalvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos

- 1. kyseisen liittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy muun palvelun käyttämiseen; tällöin teleyritys voi rajoittaa muun palvelun käyttöä tai estää niiden käytön,
- 2. asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden [1] kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai
- 3. asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

7. MAKSUT

7.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan teleyritykselle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön.

Teleyritys päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty.

Teleyritys voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidäytyä maksusta tai saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimus- rikkomuksen vuoksi, on tietoyhteiskuntakaaren nojalla tämä oikeus myös sitä teleyritystä kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulutushyödykkeen. Teleyritys ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Teleyrityksellä on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Jos palvelu on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna asiakkaasta johtuvasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta johtuen, asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut, siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti.

7.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Teleyrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä voidaan periä erillinen maksu.

Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisajan loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

7.3 Laskutus

Teleyritys lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta teleyrityksellä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut suoritetusta palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos teleyritys käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa sopimus asiakkaasta johtuvasta syystä, teleyrityksellä on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus teleyritykselle määräaikaisen sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä aiheutuvista vahin- goista tai kustannuksista sekä hyvitys asiakkaalle määräaikaisuuden perusteella myönnettyistä alennuksista ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrältään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja. Teleyritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta teleyritys voi periä maksun.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, teleyrityksellä on oikeus päättää saataviensa osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada puhelinlas- kun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELEMINEN

8.1 Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitleminen

Teleyritys voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassa olevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät teleyrityksen verkkosivuilta.

Asiakkaalla on oikeus kieltää teleyritystä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suora- markkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää asiakkaan antamaa etukäteistä suostumusta.

Teleyritys voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaitteen liittyvät tiedot, sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Teleyrityksellä on oikeus tallentaa asiakaspalvelu- helut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Teleyritys käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa

tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

8.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluetteloissa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko teleyrityksen tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen puhelinluettelossa ja numeropalvelussa osittain tai kokonaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tietojensa edelleen luovutus. Asiakas voi maksutta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista.

Jos hakemistopalvelun tai painetun luettelon tiedoissa oleva virhe johtuu teleyrityksen tuottamuksesta, teleyritys valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

8.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas voi estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelut on siirretty, puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen. Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä, multimediasivustojen kautta ja muissa tiedonsiirtoon perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

9. SOPIMUKSEN JA SAATAVIEN SIIRTÄMINEN

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman teleyrityksen kirjallista etukäteistä suostumusta.

Teleyrityksellä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä teleyritys tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat teleyrityksen saatavat voidaan siirtää kolmannelle osapuolelle. Kun asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

10. MUUTOKSET JA PALVELUN LOPETTAMINEN

10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- teleyrityksen palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta,
- palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella,
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä,
- teknisistä järjestelmä uudistuksista,
- merkityksellisestä, ennakoimattomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta,
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

Teleyritys voi tehdä muutoksen siihen sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

Teleyrityksellä on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun.

Lisäksi teleyrityksellä on muun kuin viestintäpalvelun osalta oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Asiakkaan irtisanomisoikeus, ks. kohta 12.

10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Teleyrityksellä on oikeus lopettaa määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota teleyritys ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi teleyritykselle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakkaalla on tällöin oikeus päättää sopimus heti kohdan 12 mukaisesti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen.

11. SOPIMUKSEN PÄÄTTYMINEN

11.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden [2] viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Teleyritys lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden [1] kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen, ellei toisin ole sovittu.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden [2] viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Teleyrityksellä on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

Teleyrityksellä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden [1] kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

11.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

Teleyritys saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- asiakas tai käyttäjä on tuomittu viestintäpalvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.
- Teleyritys saa purkaa muuta palvelua koskevan sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa,
- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi eikä hän maksa teleyrityksen vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta,
- viranomaisen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.
- Asiakas ja teleyritys voivat purkaa muuta palvelua kuin viestintäpalvelua koskevan sopimuksen, jos
- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen [3] kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteen vuoksi.

Teleyrityksen tulee purkaa viestintäpalvelusopimus kirjallisesti. Asiakas voi purkaa viestintäpalvelusopimuksen suullisesti tai kirjallisesti.

11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaan on palautettava teleyrityksen omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä teleyritykselle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kulumisen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut teleyritykseltä laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättymisen edellyttää kohdassa 11.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä osin kuin ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan eikä kyseessä ole asiakkaan sopimusrikkomus. Teleyritys ei palauta käyttämättä jäävää puheajakaikua tai muuta vastaavaa etua. Sopimuksen päättyessä teleyrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12 ASIAKASSUHTEESEEN LIITTYVÄT ILMOITUKSET SEKÄ ASIAKKAAN IRTISANOMISOIKEUS MUUTOSTILANTEESSA

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että teleyrityksellä on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Teleyritys lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen taikka sopimuksen

mukaisesti matkaviestinliittymänumeroon taikka yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille. Teleyrityksen postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä [7] päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse, matkaviestinliittymänumeroon tai sähköiselle käyttäjätilille seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulaiminlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoitus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että ilmoituksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että ilmoitus säilyy osapuolten saatavilla. Ilmoitusta ei kuitenkaan voida tehdä ainoastaan matkaviestinliittymänumeroon. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, teleyrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan. Muista muutoksista teleyritys ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden [1] kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen [3] kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutoksen kohteena olevan palvelun osalta. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta alkaen, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden [1] kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole edellisessä kappaleessa tarkoitettua toistaiseksi voimassa olevaa tai määräaikaista sopimusta koskevaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi tai se johtuu verolainsäädännön muutoksesta. Asiakas saa kuitenkin kohdan 11.1 mukaisesti irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden [2] viikon ja muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden [1] kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

13. MUUT EHDOT

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin yleiset sopimusehdot. Nämä muut ehdot ovat etusijalla yleisiin ehtoihin nähden. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

14. ERIMIELISYYDET

Jos kauppasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn asiakkaan tulee olla yhteydessä maistraattien

kuluttajaneuvontaan. Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää verkkovälitteistä riidanratkaisua riidan ratkaisuun.

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne teleyritystä vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä teleyrityksellä on kotipaikka tai missä teleyrityksen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaaressa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

15. EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 22.4.2016 alkaen toistaiseksi. Sopimusehdot ovat saatavissa teleyritykseltä maksutta.

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.

1. PALVELUN KUVAUS

Moi-palvelu on Moi Mobiili Oy:n tilaajille tarjoama matkaviestinpalvelu, joka mahdollistaa puhe-, tekstiviesti- [SMS], multimediateksti- [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 numero. 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 tilinsä simmien käyttöä koskeviin tietoihin. Mun Moissa voi myös 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. Suurin mahdollinen teoreettinen tiedonsiirtonopeus on 100 Mbit/s. Koska tiedonsiirtonopeuteen matkapuhelinverkossa vaikuttaa moni eri tekijä, kuten etäisyys tukiasemasta, saatavilla oleva verkkoteknologia, päätelaite sekä verkon kuormitus, emme voi taata palvelullemme tarkasti määriteltyä nopeutta. Keskimääräinen latausnopeuden vaihteluväli on 5-80 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

3.1.1 Datapaketti

Moi-tilin simmeihin kuuluu aina datapaketti. Jos tilillä on useampia simmejä, kaikki tilin simmit jakavat simmien yhteenlaskettua 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. Simmi, johon on kytketty rajaton data ei kuluta tilin yhteistä datapakettia, eikä lisää dataa yhteiseen datapakettiin. Datan kulutusta voit seurata Mun Moissa sekä tili- että simmikohtaisesti. Datan käytöstä ulkomailla veloitetaan aina erikseen, erillisen hinnaston mukaisesti [ks. Palvelun käyttö ulkomailla].

3.1.1 Rajaton data

Yksittäiseen simmiin voit kytkeä rajattoman datan lisämaksulla kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Simmillä, johon on kytketty rajaton data, voi käyttää dataa kotimaassa rajoituksetta. Simmi, johon on kytketty rajaton data ei kuluta tilin yhteistä datapakettia, eikä lisää dataa yhteiseen datapakettiin. Rajattoman datan laskutusjakso on aina sama koko tilin laskutusjakson kanssa. Rajaton data voidaan ottaa käyttöön milloin tahansa laskutusjakson aikana. Vajaalta jaksolta peritään maksu jakson jäljellä olevien päivien suhteessa. Minimilaskutus on vajaa jakso ja seuraava kuukausi. Rajattoman datan voi irtisanoa milloin tahansa. Irtisanottu paketti on voimassa laskutuskauden loppuun.

3.2 Puhe

3.2.1 Normaalihintaiset puhelut

Normaalihintaisia puheluita ovat puhelut suomalaisiin matkapuhelinnumeroihin ja suomalaisiin lankapuhelinnumeroihin. Puhelut näihin numeroihin hinnoitellaan alkavalta minuutilta käytön mukaan, kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Tiliin ei automaattisesti sisälly puheaikaa.

3.2.2 Rajaton puhe

Yksittäiseen simmiin voi kytkeä rajattoman puheominaisuuden lisämaksulla kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Simmiin, johon on kytketty rajaton puhe, sisältyy rajaton määrä normaalihintaisia kotimaan puheluita [ks. kohta 3.2.1]. Rajattoman puheen laskutusjakso on aina sama koko tilin laskutusjakson kanssa. Rajaton puhe voidaan ottaa käyttöön milloin tahansa laskutusjakson aikana. Vajaalta laskutusjaksolta peritään maksu jakson jäljellä olevien päivien suhteessa. Minimilaskutus on vajaa jakso ja seuraava kuukausi. Rajattoman puheen voi irtisanoa milloin tahansa. Irtisanottu paketti on voimassa laskutuskauden loppuun.

Asiakas vastaa siitä, että rajattoman puheen käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle, kuten esimerkiksi kuormita verkkoa tavanomaisesta poikkeavalla matkaviestinnän määrällä. Rajatonta puheominaisuutta ei saa käyttää automaattisten järjestelmien kautta esimerkiksi suoramarkkinointiin. Moi:lla on oikeus rajoittaa rajattoman 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 rajattoman puheen käyttö ja vaatia asiakkaalta korvaus aiheutuneesta vahingosta, jos käy ilmi että asiakas on käyttänyt palvelua näiden ehtojen vastaisesti.

3.3 Tekstiviestit ja multimediaviestit

Tekstiviestit ja 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, multimediamviestit sekä matkapuhelinlaskulla veloittavat 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. Vajaa jaksolta peritään maksu jakson jäljellä olevien päivien suhteessa. Minimilaskutus on vajaa jakso ja seuraava kuukausi.

4. PALVELUN KÄYTTÖ ULKOMAILLA [VERKKOVIERAILU / ROAMING]

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

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

Tilin kiinteät maksut veloitetaan kuukausittain asiakkaan maksukortilta tilauksen alkamispäivää vastaavana kalenteripäivänä. Mikäli tilaus on alkanut päivännumerosta, jota ei ole jossakin kuukaudessa, sinua laskutetaan ko. kuukauden viimeisenä päivänä. Tilaaja näkee maksupäivän sekä pystyy seuraamaan käytön kertymistä Mun Moissa. 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.

Koska simmien toimitukseen kuluu normaalisti 2-5 arkipäivää, ensimmäisestä laskutuskaudesta annetaan hinnastossa määritelty alennus kuukausimaksullisista palveluista. Palvelun irtisanomiskaudelta kuukausimaksu peritään aina riippumatta siitä, onko palvelua käytetty. Irtisanomiskaudelta käyttämättä jäänyttä dataa ei hyvitetä.

Asiakkaalla on velvollisuus huolehtia Palveluun liitetyn maksukorttinsa toimintakelpoisuudesta. Jos maksua ei saada veloitettua 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.

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 puheaikaetua ei palauteta. Jos tilaaja irtisanoa sopimuksen, Palvelu sulkeutuu automaattisesti irtisanomisajan päättyessä ja pääsy käyttäjätillille 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 kuormitus tilanteissa 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 tietoturvasyyn 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 käyttäjärjestelmän tarvittavista päivityksistä.

11. VOIMASSAOLO JA MUUT EHDOT

Nämä erityisehdot ovat voimassa 10.8.2016 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.

Puhelimen käyttö ulkomailla 15.6. 2017 alkaen

1. 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

2. 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.

3. 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. 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.

5. Laskutusjakson vaihtuminen ulkomaanmatkan aikana

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

6. 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.

7. Roaming EU/ETA-alueen ulkopuolella

EU/ETA alueen ulkopuolella tapahtuvaan roamingiin nyt voimaan tulevalla lainsäädännöllä ei ole vaikutusta. Kaikkien palvelujen roaming-hinnat löytyvät voimassa olevasta roaming-hinnastosta.

Tadaa, siinä se oli! Joko uskallat tilata?

Moi Mobiili Oy:n etäkaupan tilaus- ja toimitusehdot

1. SOVELTAMISALA

Näitä ehtoja sovelletaan Moi Mobiili Oy:n ja sen konserniyhtiöiden [jäljempänä ”Moi”] kuluttajille suuntaamaan etämyyntiin kuten verkkokauppaan ja puhelinmyyntiin.

2. MYYJÄN YRITYS- JA YHTEYSTIEDOT

Moi Mobiili Oy, y-tunnus 2758687-3

Henry Fordin katu 6

00150 HELSINKI

Asiakaspalvelun yhteystiedot:

Moi Mobiili

Asiakaspalvelu

PL 61

90101 OULU

Tilausta koskeviin kysymyksiin vastaa ja Moi:n asiakkaita palvelee Moi:n asiakaspalvelu numerossa 044 770 6000 [mpm/pvm].

Asiakaspalveluun voi olla yhteydessä myös Moi:n verkkosivujen [www.moi.fi] tai niiltä löytyvien yhteystietojen välityksellä.

Asiakaspalautukset osoitteeseen:

Moi Mobiili

Palautukset

PL 93

04201 KERAVA

3. TILAUSTEN TOIMITTAMINEN

Tilaukset toimitetaan ensisijaisesti suoraan asiakkaan kotiosoitteeseen tai postitoimipaikkaan, josta tilauksen voi noutaa. Tieto tilauksen toimitustavasta annetaan tilauksen tekemisen yhteydessä.

Moi:n etämyynnistä tilauksia toimitetaan vain Manner-Suomeen. Tilauksia ei toimiteta Ahvenanmaalle.

Toimituskulut voivat vaihdella tilatun tuotteen tai palvelun mukaan. Tilauksen mahdolliset toimituskulut ilmoitetaan tilauksen tekemisen yhteydessä ja ne löytyvät Moin verkkosivuilta [www.moi.fi/moi/hinnasto].

4. PERUUTTAMISEHDOT

4.1 Peruuttamisoikeus

Kuluttajansuojalain 6 luvun 14 §:n mukaan kuluttajalla on etämyynnissä oikeus peruuttaa sopimus ilmoittamalla siitä Moi:lle 14 päivän määräajassa. 14 päivän peruuttamisaika alkaa siitä hetkestä, kun asiakas on vastaanottanut tilausvahvistuksen. Tavarana osalta peruutusaika alkaa kuitenkin tavarana vastaanottamisesta, jos tavara vastaanotetaan myöhemmin kuin tilausvahvistus.

Mikäli kuluttaja haluaa peruuttaa sopimuksen, tulee hänen tehdä peruuttamisilmoitus sekä palauttaa aloituspaketti ja kaikki toimitetut tavarat [kuten SIM-kortit] ehjänä ja käyttämättömänä takaisin Moi:lle. Jos liittymää ei ole aktivoitu eikä käytetty, palautetaan asiakkaan liittymästä maksama hinta. Jos liittymä tai muu palvelu tai tavara on aktivoitu ja/tai otettu käyttöön, asiakkaalla ei ole peruuttamisoikeutta.

4.2 Peruuttamisilmoituksen tekeminen

Peruuttamisilmoitus tehdään täyttämällä ja lähettämällä peruuttamislomake postitse osoitteeseen

Moi Mobiili

Asiakaspalvelu

PL 61

90101 OULU

tai skannattuna sähköpostitse osoitteeseen asiakaspalvelu@moi.fi Peruuttamisilmoituksen lomake löytyy Moi:n verkkosivuilta www.moi.fi

4.3 Palauttaminen

Asiakkaan on viivytyksettä palautettava vastaanottamansa SIM-kortit tai muu vastaavat hyödykkeet ehjänä ja käyttämättömänä ja viimeistään 14 päivän kuluttua

peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Palautus tulee tehdä mahdollisuuksien mukaan alkuperäisessä pakkauksessa, kaikki oheistarvikkeet mukaan lukien. Palautettava tavara tulee lähettää osoitteeseen:

Moi Mobiili

Palautukset

PL 93

04201 KERAVA

Jos asiakas peruuttaa sopimuksen, hän vastaa tavaroiden palauttamisesta johtuvista välittömistä kuluista omalla kustannuksellaan.

4.4 Palautusten käsittely

Moi käsittelee palautukset viipymättä saapumisjärjestyksessä. Palautuksiin liittyvissä kysymyksissä voi olla yhteydessä Moi:n asiakaspalveluun.

4.5 Palveluiden maksut peruuttamisaikana

Jos asiakas peruuttaa liittymää tai muuta palvelua koskevan sopimuksen, jonka osana ei toimiteta SIM-korttia tai muuta tuotetta, ja liittymä tai palvelu on asiakkaan käytössä peruutusaikana, asiakas on peruuttamisesta huolimatta vastuussa liittymän tai palvelun peruutusajalta veloitettavista maksuista, kuten kuukausimaksuista.

Jos palvelun suorittaminen on aloitettu ennen peruuttamisajan päättymistä, asiakkaan on peruuttamistapauksessa maksettava peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä sopimuksen täyttämiseksi tehdystä suorituksesta Moi:lle kohtuullinen korvaus, mikäli asiakas on tehnyt nimenomaisen pyynnön palvelun suorittamisesta ennen peruuttamissajan päättymistä.

4.6 Rahan palauttaminen peruuttamisstapauksissa

Liittymän hankintahinta palautetaan ainoastaan, mikäli liittymää ei ole aktivoitu ja otettu käyttöön. Tilanteissa, joissa rahaa palautetaan asiakkaalle Moi:n toimesta, palautus tapahtuu mahdollisimman pian sen jälkeen kun palautettu hyödyke on saapunut Moi:lle. Hyödyke tulee palauttaa alkuperäisessä pakkauksessa uudenveroisena kaikkine mukana olleine lisätarvikkeineen. Rahan palautus tehdään mahdollisuuksien mukaan samalle luottokortille tai

muulle kortille taikka pankkitilille, jolta maksusuoritus Moi:lle on tehty. Epäselvissä tai ongelmallisissa tapauksissa Moi on yhteydessä asiakkaaseen ennen rahan palautusta.

5. MOI:N VIRHEVASTUU

Moi on vastuussa myymiensä tavaroiden ja laitteiden virheistä kuluttajansuojalain säännösten mukaisesti.

6. ERIMIELISYYDET

Asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat luonteeltaan suosituksia.

7. EHTOJEN VOIMASSAOLO

Nämä ehdot ovat voimassa 22.4.2016 alkaen toistaiseksi.