

Villkoren baserar sig på **Centralförbundet för telekommunikation och informationsteknik Ficom rf:s rekommendation om allmänna leveransvillkor för konsumentkunder.**

TILL TJÄNSTEANVÄNDAREN

Läs noggrant Anvias allmänna avtalsvillkor, tjänstebestämda specialvillkor, prislistan samt eventuella kampanjvillkor och bruksanvisningar innan du ingår ett avtal.

- De allmänna avtalsvillkoren tillämpas på Anvias samtliga egna tjänster.
- Tjänstebestämda specialvillkor tillämpas utöver de allmänna avtalsvillkoren. Kampanjvillkor är en del av avtalet och tillämpas på de tjänster som erbjuds på specialvillkor under en begränsad tid.
- I bruksanvisningen beskrivs bland annat ibruktagandet och användningen av tjänsten samt fel och felavhjälpling.

Alla nämnda villkor och anvisningar gäller när tjänster tillhandahålls för en konsument som i huvudsak använder tjänsterna för annat ändamål än näringsverksamhet. Villkoren och anvisningarna finns att få hos Anvia och dess kundtjänst samt på Anvias webbplats. Mer information om tjänsten ges av Anvia.

De allmänna avtalsvillkoren för tjänster omfattar alla potentiella faser från det att avtalet ingås till att tjänsten levereras, används och begränsas, eventuella fel uppkommer och åtgärdas samt avtalet ändras och avslutas. Särskilt följande centrala frågor kring avtalsvillkoren inverkar väsentligt på tjänsteanvändarens ställning.

Avtalets ikraftträdande och giltighetstid

Kontrollera i avtalet eller orderbekräftelsen när avtalet träder i kraft och om det gäller tillsvidare eller under en viss tid.

Ansvar för användningen och avgifterna

Anvia ansvarar i enlighet med avtalet för de tjänster som erbjuds och levereras. I egenskap av kund ansvarar du för användningen av anslutningen och för avgifterna för denna, även om du skulle ha överlåtit den till någon annan. Observera att kommunikationstjänster även kan användas för att beställa andra avgiftsbelagda tjänster. Lakta därför särskild försiktighet vid användningen av tjänsterna (jfr kreditkort). Skydda din anslutning med en personlig kod (t.ex. PIN-kod) om det är tekniskt möjligt. Om terminalen, koden eller smartkortet förkommer eller blir stulet, kontakta omedelbart Anvia för att undvika ansvar för eventuellt missbruk (se punkterna 4.2 och 4.3).

Användning utomlands och i Finlands gränsområden

Var försiktig med att använda telefonen eller datorn utomlands, eftersom samtal, dataöverföringsavgifter för nedladdningar och multimedie-meddelanden i allmänhet är dyrare än i hemlandet. Ta reda på priserna innan du använder telefonen eller datorn utomlands för att undvika tråkiga överraskningar (se 8.1). När du använder mobiltelefon eller mobilt bredband i Finlands gränsområden bör du manuellt välja det kommunikationsnät du använder och på detta sätt försäkra dig om storleken på dataöverföringsavgifterna (se 4.6).

Informationssäkerhet

Anvia ansvarar för informationssäkerheten i sitt eget kommunikationsnät och för de informationssäkerhetstjänster som Anvia tillhandahåller. Till övriga delar ansvarar du själv för en tillräcklig informationssäkerhet vid användningen av tjänsten, utrustningen och programmen. Skydda därför din utrustning med hjälp av en informationssäkerhetstjänst och se till att den uppdateras kontinuerligt. Din egen omsorgsfullhet har betydelse för ansvars- och skadestandsfrågorna (se 4.2). Anvisningar och vägledning fås av Anvia.

Dröjsmål och avbrott

Kommunikationstjänster är komplexa tjänster. Därför kan det förekomma dröjsmål eller tillfälliga avbrott i tjänsterna även om det inte skulle vara något fel på tjänsten. Dröjsmål och avbrott kan bero på många olika faktorer, men härrör sig vanligtvis från överbelastning av näten,

skicket på näten, nätunderhåll och terminalen eller terminalens inställningar (se 4.4, 5.2, 5.7 och 7). Om det förekommer dröjsmål eller avbrott i kommunikationstjänsten, läs i punkt 5.4 hur du ska göra för att trygga dina rättigheter.

Ändringar

Tjänstens egenskaper eller de tillämpliga villkoren kan ändras eftersom Anvia har rätt att med vissa begränsningar göra ändringar av de grunder som anges i avtalsvillkoren (se 11.1). Då har du i allmänhet rätt att säga upp avtalet eller tjänsten med omedelbar verkan (se 11.2).

Kundtjänst

Du kan kontakta Anvias kundtjänst via olika kanaler, t.ex. per telefon, över Internet, med e-post eller annan kundkommunikationskanal. Kontaktoppgifterna finns bland annat på avtalet eller fakturan.

Återställande av material

När en nyttjanderätt upphör ska du på begäran av Anvia återställa eller förstöra det till dig överlåtna originalmaterialet samt eventuella kopior av materialet, t.ex. program, handböcker för program samt installationer och/eller på annat sätt kopierade versioner av materialet (se 4.1).

Innehållsförteckning

1 Definitioner och tillämpningsområde	2
2 Ingående av avtal	2
2.1 Avtalets ikraftträdande	2
2.2 Vårgrän att ingå avtal	2
2.3 Förskottsbetalning, säkerhet och bruksgrän	2
3 Leverans av tjänst	2
3.1 Leverans och leveranstid	2
3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leveransen	2
3.3 Kundens utrustning och program	3
3.4 Koder, ändringar av dessa och överföring av telefonnummer	3
4 Användning av tjänsten	3
4.1 Nyttjanderätt till tjänsten	3
4.2 Ansvar för användningen av tjänsten	3
4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänsten	4
4.4 Tjänstens art och egenskaper	4
4.5 Omständigheter som inverkar på tjänstens funktion	4
4.6 Informationssäkerheten i kommunikationsnätet	4
4.7 Användning i Finlands gränsområden	4
5 Dröjsmål och fel i tjänsten, skadestånd	4
5.1 Dröjsmål i en kommunikationstjänst och kundens rätt till standardersättning och skadestånd	4
5.2 Fel i kommunikationstjänsten, rättelse av fel, prisavdrag och standardgottgörelse	4
5.3 Skadestånd och åtgärder för att begränsa skadan	5
5.4 Anmälan om dröjsmål eller fel	5
5.5 Fel i annan tjänst eller utrustning	5
5.6 Force majeure	5
5.7 Bygg- och underhållsarbeten på nätet	5
6 Begränsning eller stängning av tjänsternas användning	5
7 Underhåll och service	6
8 Avgifter	6
8.1 Prislista och avgifter	6
8.2 Avgifter för ändringar samt för avbrott och öppning av tjänst	6
8.3 Fakturering	6
9 Behandling av kunduppgifter	7
9.1 Behandling av kundens person- och identifieringsuppgifter	7
9.2 Kataloguppgifter och nummerupplysningstjänster	7
9.3 Förmedling av telefonnummer	7
10 Överföring av avtal	7
11 Ändring av avtalsvillkor	7
11.1 Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter	7
11.2 Information om ändring av avtalsvillkor, tjänster och avgifter samt påföljder	7

12 Upphörande av avtal.....	8
12.1 Uppsägning.....	8
12.2 Upphävande.....	8
12.3 Återställande när ett avtal upphör.....	8
12.4 Upphörande av produktionen av tjänsten.....	8
13 Kontaktuppgifter och meddelanden.....	8
14 Övriga villkor.....	8
15 Meningskiljaktigheter.....	8
16 Villkorens giltighetstid.....	8

1 Definitioner och tillämpningsområde

I detta avtal avses med

kund en konsumentkund som ingår eller har ingått avtal med Anvia Abp (nedan Anvia) om användningen av en tjänst och använder denna tjänst i huvudsak för annat ändamål än näringsverksamhet

användare en person som använder tjänsten. Användaren är inte nödvändigtvis den som har ingått avtalet.

avtal ett avtal som har ingåtts mellan kunden och Anvia om en tjänst eller ett tjänstepaket.

tjänst en kommunikationstjänst som ingår i Anvias sortiment eller en tilläggs- och innehållstjänst i anknytning till kommunikationstjänster.

kommunikationstjänst överföring, distribution och tillhandahållande av meddelanden i det kommunikationsnät som Anvia använder. Tilläggs- och innehållstjänster är inte kommunikationstjänster.

tilläggstjänst bl.a. spärr-, saldobegränsnings-, svars-, samtalsöverförings- och olika lokaliserings- eller lagringstjänster samt informationssäkerhetstjänster.

innehållstjänst tillhandahållande av olika slags innehåll för kunderna, t.ex. nyhets-, aktualitets- och underhållningstjänster.

kommunikationsnät ett system som består av sammankopplade ledningar och anordningar och som är avsett för överföring eller distribution av meddelanden. Kommunikationsnät är bland annat fasta nät och mobilnät.

anslutning den anslutningspunkt eller den gränspunkt där det inomhusnät eller den teleterminal som kunden ansvarar för kopplas till Anvias kommunikationsnät så att kunden får tillgång till kommunikationstjänsterna. Anslutningen kan vara t.ex. en bredbands Internetanslutning eller en telefonanslutning.

telefonanslutning en anslutning för det fasta telefonnätet eller ett mobilnät. Med telefonanslutning avses t.ex. inte en bredbands Internetanslutning.

anslutning för samhällsomsfattande tjänster en anslutning som ett teleföretag tillhandahåller på kundens stadigvarande bostadsort. Med anslutningen kan man ringa nödsamtal, ringa och ta emot inrikes- och utlandssamtal samt anlita övriga sedvanliga telefonitjänster. Anslutningen ska uppfylla Kommunikationsministeriets krav på minimihastighet för dataöverföring. Olika samhällsomsfattande tjänster kan levereras av olika företag och över flera anslutningar. Med en operatör för samhällsomsfattande tjänster avses ett av Kommunikationsverket utsett företag som är skyldigt att tillhandahålla anslutningar för samhällsomsfattande tjänster.

Dessa allmänna avtalsvillkor tillämpas på tjänster som Anvia eller ett annat bolag som ingår i samma koncern som Anvia tillhandahåller konsumentkunder.

2 Ingående av avtal

2.1 Avtalets ikraftträdande

Avtal om en kommunikationstjänst ska ingås skriftligen. Avtal om en kommunikationstjänst kan även ingås elektroniskt under förutsättning att avtalets innehåll inte ensidigt kan ändras och att parterna har tillgång till avtalet. Ikraftträdandet av ett avtal kan också förutsätta att kunden har erlagt en förskottsbetalning eller ställt en säkerhet (se 2.3). Avtalet träder i kraft när Anvia har godkänt kundens beställning, t.ex. genom att skicka en orderbekräftelse eller öppna tjänsten. Anvia meddelar i avtalet eller orderbekräftelsen gällande kommunikationstjänsten när avtalet träder i kraft, och vid behov på vilket sätt kunden underrättas om avtalets ikraftträdande.

Anvia och kunden kan utöver eller i stället för en förskottsbetalning eller säkerhet avtala om en rimlig bruksgräns. När avtalet ingås har Anvia rätt att kontrollera kundens kredituppgifter.

2.2 Vägran att ingå avtal

Anvia har rätt att vägra godkänna kundens beställning.

Ett teleföretag som är utsedd till operatör för samhällsomsfattande tjänster kan endast vägra att ingå avtal om en anslutning för samhällsomsfattande tjänster om kunden har åtalats eller under det senaste året dömts för störande av telekommunikation genom att använda något teleföretags anslutning eller om kunden har obetalda, förfallna och obestridda skulder för användningen av något teleföretags anslutning för samhällsomsfattande tjänster.

2.3 Förskottsbetalning, säkerhet och bruksgräns

Anvia har rätt att av kunden kräva en skälig förskottsbetalning eller säkerhet för avtalsenliga avgifter när avtalet ingås, om särskilda skäl till detta föreligger på grund av förutsebar insolvens eller en annan liknande omständighet. Till dessa hör t.ex. motiverad förutsebar betalningsovilja, anteckning om betalningsanmärkning, misslyckat utmätningsförsök och situationer där kunden står i skuld till något teleföretag eller där kundens kredituppgifter inte kan kontrolleras i tillräcklig omfattning, eller om kunden inte uppger sin adress. Anvia kan emellertid kräva rimlig säkerhet under avtalsförhållandet om en myndighet har konstaterat att kunden är insolvent.

Anvia betalar ingen ränta på erlagd förskottsbetalning eller säkerhetsavgift. Anvia har rätt att ur säkerheten uppbära sin fordran inklusive dröjsmålsränta och indrivningskostnader. Kunden ansvarar för säkerhetens pantförvaltnings- och realiseringskostnader. Säkerheten återställs när det inte längre föreligger grund för den och senast efter att avtalet upphört. En förskottsbetalning ska återställas utan dröjsmål efter att avtalet upphört.

Kunden och Anvia kan avtala om att en rimlig bruksgräns för telefonanslutningen. Anvia meddelar kunden i förväg om den begränsade användningen av anslutningen efter att bruksgränsen har överskridits, t.ex. genom att ringa kunden eller skicka kunden ett SMS. På samma gång ska Anvia ge kunden anvisningar för hur en begränsad användning kan förhindras. Därefter har Anvia, om bruksgränsen överskrids, rätt att begränsa användningen av anslutningen. För att befria sig från de begränsningar som satts gällande användningen av tjänsten ska kunden betala den av Anvia meddelade andelen av de avgifter som uppstått på grund av tjänsten. Bruksgränstjänsten och en ändring av denna är avgiftsfri, men för att koppla från tjänsten kan Anvia ta ut en avgift i enlighet med prislistan. Teleföretagen har egna förfaringsätt för hur man avtalar om bruksgränser.

Utöver en bruksgräns kan Anvia mot avgift erbjuda saldogränstjänster. Om saldogränsen överskrids förhindras eller begränsas användningen av anslutningen.

3 Leverans av tjänst

3.1 Leverans och leveranstid

Anvia eller dess avtalspartner levererar tjänsten såsom fastställts i avtalet eller avtalats på annat sätt. Kunden och Anvia avtalar om leveranstiden och den maximala leveranstiden när avtalet ingås. Anvia levererar tjänsten senast vid den avtalade leveranstidpunkten. Anvia har skyldighet att leverera en anslutning för samhällsomsfattande tjänster inom en rimlig tid.

3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leveransen

Kunden är skyldig att medverka till leverans av tjänsten och sörja för anskaffningen och installationen av terminaler och liknande som faller på kundens ansvar. Anvia är skyldigt att ge kunden anvisningar om förutsättningarna för tjänstleveransen. Förutsättningar för leverans är bland annat att

- kunden har gett Anvia korrekta (t.ex. den exakta leveransadressen) och tillräckliga (t.ex. avsides läge eller svår terräng) uppgifter för leverans av tjänsten,
- kunden har säkerställt en obehindrad åtkomst till de aktuella lokalerna,
- driftstället är försett med ett tillräckligt el- och inomhusnät,

- de lokaler och den utrustning som kunden ansvarar för är i skick och förenliga med de bestämmelser som gäller för dem,
- kunden har de myndighetstillstånd som leveransen av tjänsten förutsätter och har erlagt kostnaderna för tillstånden och
- kunden har nyttjanderätter till produkterna och till de program som ska anslutas till produkterna. För nyttjanderätten till de program som ingår i den avtalade tjänsten ansvarar emellertid Anvia.

Anvia och kunden kan avtala om en uppskattning av priset om leveransen av tjänsten förutsätter byggande av ett nät eller en förbindelse eller andra åtgärder för vilka kostnaderna inte bindande kan uppskattas i förväg. Det slutliga priset på tjänsten kan överskrida det uppskattade priset i avtalet med högst 15 % eller en annan gräns som avtalats separat med kunden.

Tjänsten betraktas som levererad när Anvia har vidtagit alla åtgärder som behövs för att ta i bruk tjänsten.

3.3 Kundens utrustning och program

Kunden ansvarar för anskaffningen och installationen av utrustningen och programmen, för inomhusnätet och de arbeten som ska utföras i anslutning till detta samt för anskaffningen av ytterligare system för att skydda och säkra sin utrustning och sina program, om inte annat har avtalats. Om leveransen omfattar programleveranser, ingår inte uppdateringar eller ändringar av dessa i leveransen. Utrustning eller program som stör nätets eller tjänstens funktioner behandlas i punkt 4.1. Kunden ansvarar för att utrustning och program som skaffats av någon annan än Anvia är godkända, i fullgott skick och förenliga med lagstiftning och föreskrifter.

3.4 Koder, ändringar av dessa och överföring av telefonnummer

Anvia har rätt att besluta om de koder som ställs till kundens förfogande, t.ex. användarkoder, adresser, nummer och andra liknande identifieringsuppgifter och koder.

Anvia har rätt att ändra givna identifieringsuppgifter och koder om lagstiftning, myndighetsföreskrifter eller omständigheter som beror på kommunikationsnätet, kunden, leveransen av tjänsten eller datasäkerheten eller andra motsvarande orsaker förutsätter detta. Anvia informerar i regel kunden om ändringar i identifieringsuppgifterna eller koderna senast två (2) månader innan ändringarna träder i kraft.

Anvia har rätt att ställa identifieringsuppgifter och koder till tredje parts förfogande, om de inte har varit i kundens eget bruk under de sex (6) senaste månaderna. Kunden har inte rätt till identifieringsuppgifterna och koderna när avtalet har upphört.

Kunden har rätt att få sitt telefonnummer överfört till ett annat teleföretag enligt kommunikationsmarknadslagen. Inga övriga identifieringsuppgifter eller koder förutom telefonnumret kan överföras under avtalsperioden, om inte annat avtalas.

4 Användning av tjänsten

4.1 Nyttjanderätt till tjänsten

Kunden har rätt att använda Anvias tjänster på det sätt som anges i avtalet, de allmänna avtalsvillkoren och de tjänstespecifika specialvillkoren samt i eventuella kampanjvital och bruksanvisningar. Anvia sörjer för sitt kommunikationsnät och sina kommunikationstjänster så att kunden har tillgång till tjänsten såsom avtalats.

De immateriella rättigheter som hänför sig till Anvias tjänster och produkter tillhör Anvia eller en tredje part, till exempel ägaren till ett program. Anvia beviljar kunden en begränsad nyttjanderätt under avtalets giltighetstid till den tjänst som omfattas av avtalet samt till de elektroniska program och dokument som levererats med utgångspunkt i avtalet. Tjänsten och utrustning, program, dokument och annat material som med nyttjanderätt överlåtits tillsammans med tjänsten ska användas under iakttagande av Anvias eller tredje parts, t.ex. programägarens, anvisningar och endast för avtalat ändamål.

Kunden har inte rätt att utan Anvias skriftliga samtycke i förväg kopiera, översätta eller ändra dokument eller program eller överlåta dem till en tredje part, om inte annat följer av tvingande lagstiftning.

När nyttjanderätten upphör ska kunden på Anvias begäran och på egen bekostnad återlämna eller förstöra det ursprungligen överlåtna materia-

let i hans besittning samt de kopior som eventuellt framställts av materialet.

Sådant överlåtet material är t.ex. program, handböcker för programmen samt installerade eller på annat sätt skapade kopior av programmen.

Anvia ansvarar inte för eventuella begränsningar av tjänstens användning utomlands. Närmare upplysningar ges på Anvias webbplats eller av Anvias kundservice.

Kunden ska använda tjänsten så att detta inte föranleder orimlig belastning (t.ex. utskick av skräppost eller delning av anslutningen) eller annan olägenhet för Anvia eller för något annat allmänt kommunikationsnätets funktion eller för andra som använder kommunikationsnätet eller tredje parter. Kunden ska omedelbart koppla från utrustning eller program som stör nätets eller tjänstens funktion. Om kunden uppsåtligt eller trots Anvias anmärkning använder defekta eller störningsframkallande utrustningar eller program, svarar han gentemot Anvia eller tredje part för de eventuella skadorna samt för kostnader som felsökningen medför. Vid störningar eller problem har Anvia rätt att koppla från ovan nämnda utrustningar eller program utan att höra kunden. Därtill har Anvia rätt att begränsa trafiken i sina kommunikationsnät, avbryta leveransen av tjänsten eller spärra anslutningen, och även vidta andra nödvändiga åtgärder om detta är nödvändigt för att trygga trafiken i nätet eller tjänsternas funktion.

Kunden får inte utnyttja tjänsten som en del av sin egen tjänst, produkt eller näringsverksamhet. Kunden får inte sälja Anvias tjänster vidare, förmedla tredje parts trafik över tjänsten eller dela tjänsten med tredje part. Tjänsten får inte heller i huvudsak användas för routing av samtal mellan olika nät. Om inte annat uttryckligen har avtalats med Anvia får kunden i anslutning till tjänsterna varken använda eller installera servrar på nätet till vilka man kan upprätta förbindelser över nätet från ett annat ställe. Tjänsten får inte heller användas för att utnyttja automatiska postningssystem, oavsett ifall det handlar om direktmarknadsföring eller något annat ändamål.

4.2 Ansvar för användningen av tjänsten

Anvia ansvarar i enlighet med avtalet för de tjänster som erbjuds och levereras. Anvia svarar inte för sådant material som kunden har skaffat via eller med hjälp av tjänsten, för materialets funktion eller tillgänglighet och inte heller för kundens rätt att utnyttja detta material, ifall materialet inte ingår i det material som Anvia tillhandahåller.

Kunden ansvarar för att den egna tjänsteanvändningen och det material som han beställt, skaffat eller levererat inte ger upphov till störning i nätet eller stör andra användare, inte äventyrar informationssäkerheten eller tillgängligheten, inte kränker Anvias eller andra parterers upphovsrätter och inte strider mot god sed, lagstadgade krav och myndighetsbestämmelser.

Anvia har rätt att förhindra användningen av tjänsten eller stänga kundens tjänst om teleföretaget, en myndighet eller en tredje part påvisar att kunden med hjälp av eller via tjänsten har skaffat, levererat eller förmedlat skadligt material av ovan beskrivet slag till någon annan, eller på annat sätt gjort sådant material tillgängligt eller tjänsten har använts i strid mot dessa villkor. Därtill har Anvia rätt att vidta andra nödvändiga åtgärder samt kräva ersättning av kunden för skador som följer på grund av avtalsbrott. Anvia meddelar kunden om dessa åtgärder på ändamålsenligt sätt.

Kunden har rätt att överlåta sin anslutning till en tredje part men är då själv ansvarig för användningen av anslutningen och för skyldigheter och avgifter enligt avtalsvillkoren.

Kunden använder tjänsten på eget ansvar. Kunden ska sörja för informationssäkerheten vid användningen av tjänsten samt hos utrustningen och programmen (se 4.5). Vid behov ska kunden förse sin kommunikationstjänst med spärr-, bruksgräns- och saldogränstjänster. Skyddsåtgärder för informationssäkerheten är bland annat att kunden skaffar och uppdaterar ett antivirus- och brandväggsprogram, uppdaterar operativsystemet och övriga program samt vidtar därmed jämförbara nödvändiga åtgärder. Anvia ger basinformation och handledning i frågor som gäller informationssäkerheten hos Anvias tjänster.

Kunden ska iaktta särskild omsorgsfullhet vid användningen av tjänsterna (jfr kreditkort) eftersom de kan användas till olika funktioner, t.ex. köp av digitalt innehåll eller av varor. Särskild omsorgsfullhet förutsätts av kunden vid förvaring, skydd och användning av anslutningen. Kunden ska se till att smartkort (t.ex. SIM- eller programkort) och terminalerna har skyddats med en kod (t.ex. användarkod, lösenord, PIN-kod, skyddskod) och att dessa personliga koder inte kommer till någon utomståendes kännedom. Om en terminal, en kod eller ett smartkort

förkommer eller blir stulet ska kunden omedelbart kontakta Anvias kundtjänst.

Anvia ansvarar för att inställningarna för de egna tjänsterna eller tjänster som Anvia tillhandahåller är tillgängliga för kunden. Kunden ansvarar för att inställningarna tas i bruk. Kunden ansvarar för de programmeringar och inställningar av terminaler, utrustning o.d. som påverkar användningen av tjänsten, samt för att programmeringarna och inställningarna utförs, underhålls och tas bort, om inte annat har överenskommts.

4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänsten

Med obehörig användning av en kommunikationstjänst avses en situation där en tredje part använder kundens kommunikationstjänst, eller med hjälp av tjänsten använder innehålls- och tilläggstjänster utan kundens samtycke. Även om utgångspunkten är att kunden ansvarar för användningen av tjänsten, ansvarar han för obehörig användning bara om den obehöriga användningen beror på att kundens ovarsamhet inte kan betraktas som ringa till sin omfattning. Kunden ansvarar inte för obehörig användning av en kommunikationstjänst efter att Anvia har tagit emot anmälan om förlust av utrustning eller obehörig användning av tjänsten. För att trygga sina rättigheter ska kunden omedelbart göra en anmälan till kundtjänsten per telefon under tjänstens öppettider eller till numret som gäller för förkomna koder och terminaler. Numret finns bland annat på avtalet och på Anvias webbplats. Anvia har rätt att omedelbart stänga kommunikationstjänsten eller förhindra bruk av terminalen när anmälan har mottagits.

Anvia kan be kunden skicka t.ex. brottsanmälan eller förundersökningsprotokoll i efterhand för att kunna bedöma kundens grad av aktsamhet.

4.4 Tjänstens art och egenskaper

Anvia definierar tjänstens art och centrala egenskaper i tjänstebeskrivningen, specialvillkoren för tjänsten eller annan avtalshandling som överläts till kunden.

4.5 Omständigheter som inverkar på tjänstens funktion

På grund av särdrag hos radioteknik, dataöverföringar och allmänna kommunikationsnät kan det förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller dröjsmål i teletrafiken. Hörbarheten och tjänsternas funktion påverkas t.ex. av kundens terminal och dess skick, rådande klimatförhållanden, mastens form, byggnader, inomhus t.ex. av väggarnas konstruktion samt underhållsarbeten. I tjänsterna och tillhörande program kan smärre tekniska brister förekomma som inte påverkar användningen av tjänsterna eller programmen i väsentlig utsträckning. Av nämnda orsaker kan Anvia inte garantera en avbrottsfri funktion på alla hörbarhetsområden inom nätet (läs mer om fel på tjänster i 5.2).

Anvia har rätt att besluta om den regionala omfattningen för sitt nät och om nätets egenskaper. Nätets regionala omfattning kan delvis bero på nätets belastningsnivå och omfattningen är inte alltid statisk. Anvia kan optimera de olika delarna och funktionerna i nätet i syfte att förbättra den övergripande hörbarheten, varvid den lokala hörbarheten kan variera. Ifall omfattningen väsentligt och permanent minskas på kundens hemort, meddelar Anvia kunden om ändringen inom rimlig tid i förväg, och på ett ändamålsenligt sätt. Kunden har rätt att, utan att beakta uppsägningstiden, avsluta avtalet om ändringen permanent försämrar tjänstens funktion på kundens hemort och ändringen är mer betydande än en ringa ändring.

Anvia har rätt att dimensionera och omarbeta datatrafiken i syfte att undvika en överbelastning av nätförbindelsen som skulle kunna inverka på tjänsternas kvalitet (läs mer om fel på tjänster i 5.2). Anvia har rätt att göra smärre ändringar i sina tjänster och smartkort, t.ex. i SIM-tekniken och tillämpningen av den, såtillvida att ändringarna inte har någon inverkan på det centrala innehållet i avtalet (se 11). Därtill kan Anvia via kommunikationsnäten skicka inställningar som underlättar användningen av en anslutning till kundens terminal. Kunden kan då ta i bruk dessa inställningar.

I Kommunikationsverkets föreskrift och i lag föreskrivs om nödsamtal som ska kunna ringas med en telefonanslutning, om lokalisering av den som ringer upp och om nödtextmeddelanden. Ett teleföretag som driver verksamhet över telefonnätet sörjer för lokaliseringen av de som ringer upp och för att kunder som ringer nödsamtal eller skickar nödtextmeddelanden avgiftsfritt får kontakt med det allmänna nödnumret 112. När det gäller mobiltelefoner går det inte att lokalisera uppringaren eller att skicka textmeddelanden utan SIM-kort. Ett nödtextmeddelande är inte

lika tillförlitligt och snabbt som ett nödsamtal. De tjänstebestämda specialvillkoren innehåller närmare information om kontakter till nödnumret som tas med hjälp av någon annan tjänst som anslutits till en telefonanslutning (t.ex. en VoIP-tjänst) och om lokalisering av uppringaren.

4.6 Informationssäkerheten i kommunikationsnätet

Anvia ansvarar för informationssäkerheten i sitt eget kommunikationsnät och för de informationssäkerhetstjänster som Anvia tillhandahåller. Anvia ansvarar inte för eventuella störningar i det offentliga Internet eller för andra störande faktorer utanför Anvias påverkansområde.

Anvia kan endast vidta åtgärder för att bekämpa kränkningar av data-säkerheten och undanröja störningar i datasäkerheten om åtgärderna är nödvändiga för att trygga kommunikationstjänsten, nättjänsten eller mottagarens möjligheter till kommunikation. Sådana åtgärder är t.ex. att förhindra förmedling och mottagning av meddelanden eller att ta bort skadliga program från meddelandena. Anvia dimensionerar åtgärderna efter hur allvarlig störning det handlar om och avslutar åtgärderna genast när de inte längre är motiverade. Anvia informerar om hot mot informationssäkerheten, metoder för att skydda sig mot hoten och om åtgärder och deras konsekvenser på sin webbplats eller på annat ändamålsenligt sätt.

4.7 Användning i Finlands gränsområden

I gränsområdena innanför Finlands gränser söker en terminal med automatiskt nätval inställt det kommunikationsnät som har den högsta fältstyrkan. Kunden bör därför manuellt välja Anvias nät i terminalens inställningar för att undvika ett roaming-pris som är högre än den inhemska prissättningen. Manuellt val av nät förhindrar att samtalet eller dataöverföringen av misstag överförs till ett utländskt nät. Anvia är skyldigt att ge kunden anvisningar om användningen av anslutningen i gränsområden. Kunden ansvarar för avgifter som härrör från användningen av ett utländskt nät om han försummar att iakttä Anvias anvisningar.

5 Dröjsmål och fel i tjänsten, skadestånd

5.1 Dröjsmål i en kommunikationstjänst och kundens rätt till standardersättning och skadestånd

Leveransen av en kommunikationstjänst är fördröjd, om tjänsten inte har levererats vid en överenskommen tidpunkt och detta inte beror på kunden eller på någon annan omständighet som hänger samman med kunden eller som kunden ansvarar för. Om leveranstidpunkten inte har avtalats är tjänsten försenad om den inte har levererats inom en rimlig tid efter att avtal ingåtts.

Vid dröjsmål har kunden rätt till standardersättning. I kommunikationsmarknadslagen ingår en bestämmelse om ersättningsbeloppet för varje påbörjad vecka och ersättningsens maximibelopp. Kunden har inte rätt till standardersättning om Anvia eller Anvias avtalspartner visar att dröjsmålet har berott på ett hinder som företaget inte har kunnat påverka och som företaget rimligtvis inte har kunnat beakta när avtalet ingicks och vars följderna företaget rimligtvis inte har kunnat förhindra eller åtgärda. Sådana hinder är t.ex. force majeure eller dröjsmål som beror på kundens agerande eller försummelser eller på brister i terminalen eller inomhusnätet.

För skada som vållats av dröjsmålet har kunden rätt till skadestånd bara till den del av skadan som överskrider beloppet av standardersättning.

5.2 Fel i kommunikationstjänsten, rättelse av fel, prisavdrag och standardgottgörelse

Fel

Kommunikationstjänsten är felaktig om kommunikationstjänstens kvalitet eller leveranssätt inte motsvarar det som har avtalats. Vid fel har kunden i första hand rätt att kräva att felet rättas till och i andra hand att få prisavdrag. Om tjänsten avbryts har kunden rätt till standardersättning, och utöver detta skadestånd.

Omständigheter som inte betraktas som fel

Utöver det som sägs i punkt 5.7 betraktas följande inte som fel:

- sådana brister i tjänsten som beror på verksamhet eller försummelse hos kunden eller någon annan person som

har använt tjänsten eller på omständighet som kunden eller den som använt tjänsten ansvarar för;

- bristfälligt funktionsskick hos terminalen eller inomhusnätet eller
- sporadiska och korta driftsavbrott.

Det är inte möjligt att garantera en oavbruten funktion hos kommunikationstjänsterna eftersom tidvis förekommande, tillfälliga avbrott och störningar hör till tjänsternas natur. Kommunikationstjänsten är inte felaktig, om den trots avbrott fungerar såsom en motsvarande kommunikationstjänst i allmänhet fungerar. I tjänsternas funktion kan förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller dröjsmål av kommunikationstrafiken som kan bero på t.ex. radioteknik, dataöverföring, kommunikationsnätens egenskaper, belastning eller skadlig trafik. Filtreringen eller begränsningen av förmedlingen av meddelanden och kommunikationstrafik kan tillfälligt misslyckas.

I tjänsterna och tillhörande program kan smärre tekniska brister förekomma som inte påverkar användningen av tjänsterna eller programmen i väsentlig utsträckning. Även Internet kan förorsaka brister i funktionen hos tjänsterna och terminalerna. Anvia kan inte garantera att alla egenskaper hos kundens terminal kan användas i Anvias kommunikationsnät.

Rättelse

Kunden har i första hand rätt att kräva att Anvia avhjälper felet eller utför en ny prestation. Anvia är dock inte skyldigt att avhjälpa ett fel om detta skulle åsamka Anvia orimliga kostnader eller olägenheter. Vid bedömningen av vad som är rimligt beaktas felets betydelse och värdet på prestationen enligt avtalet, samt huruvida rättelsen kan göras på något annat sätt utan att åsamka kunden orimliga olägenheter.

Anvia har rätt att rätta till felet på egen bekostnad. Kunden får avböja rättelsen av felet om detta skulle medföra väsentliga olägenheter för honom. Kunden får avböja rättelsen också ifall det föreligger risk för att de kostnader som förorsakas kunden inte blir ersatta eller om kunden har en annan särskild orsak att avböja.

Prisavdrag och standardgottgörelse

Kunden har rätt till ett prisavdrag motsvarande felet om en rättelse av felet eller en ny prestation inte kommer i fråga, eller om rättelsen eller den nya prestationen inte utförs inom rimlig tid efter felanmälan. Vid avbrott i kommunikationstjänsten har kunden rätt till standardgottgörelse i stället för prisavdrag. Standardgottgörelsens belopp, för varje påbörjad avbrottsvecka och det totala maximibeloppet, stadgas i kommunikationsmarknadslagen. Om en standardgottgörelse betalas till kunden på grund av avbrott, är han inte berättigad till ett prisavdrag för samma avbrott.

5.3 Skadestånd och åtgärder för att begränsa skadan

Anvia ersätter kunden för direkta skador som kunden kan visa har uppkommit på grund av fel eller dröjsmål i tjänsten. Vid indirekt skada, t.ex. väsentlig förlust av nytta med användningen eller förlust av inkomst, ersätts bara de förluster som beror på Anvias oaktsamhet vid fullgörandet av avtalet. Kunden ska lägga fram bevis på den skada som har uppkommit. Anvia ansvarar inte för indirekt skada som åsamkats kunden på grund av handlingar som inte faller utanför kundens privata bruk och inte heller för skada som beror på egna åtgärder som vidtagits av kunden eller en annan person som använt tjänsten. Ersättning betalas inte enbart utifrån möda som orsakats av skadehändelsen.

För att förhindra skada ska kunden när skadan sker eller skada hotar vidta sådana åtgärder för avvärjning eller begränsning av skadan som rimligen kan krävas och förutsätts av honom. Om kunden inte vidtar rimliga åtgärder för att avvärja eller begränsa skadan ansvarar han för den del av skadan som hänförs till de åtgärder som vilar på hans ansvar.

Anvia ansvarar inte för andra teleföretags eller tjänsteleverantörers handlingar eller för skador som orsakas av dessa, såvida det inte handlar om Anvias underleverantör eller Anvia på annat sätt är bundet till ansvaret, t.ex. via sina avtalspartner.

5.4 Anmälan om dröjsmål eller fel

För att kunna åberopa ett fel ska kunden anmäla det till Anvia i rimlig tid efter att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Dröjsmål ska kunden åberopa inom en rimlig tid efter att tjänsten har levererats. Bedömning-

en av vad som är en rimlig tid påverkas bland annat av förhållandena i respektive fall och kundens sakkännedom.

Kunden har rätt att åberopa ett dröjsmål eller ett fel även senare, om Anvia har handlat grovt vårdslöst eller mot tro och bättre vetande eller om kommunikationstjänsten inte motsvarar de krav som ställts i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter.

5.5 Fel i annan tjänst eller utrustning

Felaktigheter hos terminaler och hos andra tjänster än kommunikationstjänsterna fastställs enligt konsumentskyddslagen.

Anvia har rätt att byta ut eller uppdatera utyrda terminaler och program som överlåts med bruksrätt samt tjänsten mot funktionellt motsvarande, i stället för att de repareras. Terminaler som Anvia sålt repareras i enlighet med eventuella garantivillkor och konsumentskyddslagen.

5.6 Force majeure

Anvia befrias från sina avtals- och skadeståndsskyldigheter om iakttagandet av avtalet förhindras eller fördröjs av ett oöverstigligt hinder. Med oöverstigligt hinder (force majeure) avses en omständighet som Anvia inte kunnat ta i beaktande när avtalet ingicks och som är oberoende av Anvia. En sådan omständighet kan t.ex. vara reparations- och byggnadsarbeten på kommunikationsnätet efter exceptionella väderförhållanden, nationellt undantagstillstånd, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i energidistributionen, lagbestämmelse eller myndighetsföreskrift eller -beslut, av utomstående orsakad grävskada, skada på apparatur eller liknande, samt fel i en avtalspartners leveranser när felet beror på ovan nämnda omständigheter. Om fullgörandet av avtalet förhindras eller fördröjs av ovan nämnda orsaker ska tiden för fullgörandet av förpliktelserna förlängas så länge som kan betraktas som rimligt med hänsyn till omständigheterna.

Vid bland annat följande fall av oöverstigliga hinder befrias kunden från fullgörandet av sina avtalsförpliktelser: nationellt undantagstillstånd, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i betalningstrafiken och myndighetsbestämmelser eller -beslut.

5.7 Bygg- och underhållsarbeten på nätet

Anvia får tillfälligt utan kundens samtycke avbryta leveransen av tjänster eller begränsa användningen av dessa, om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- eller underhållsarbete i nätet eller av informationssäkerhetsskäl. Sådana åtgärder är bland annat arbeten med att utvidga kommunikationsnätet, underhåll av basstationer, underhåll av tjänsteoperatörssystem och avvärjning av blockeringsattacker. Anvia avbryter driften vid en tidpunkt som medför minsta möjliga olägenheter för kunderna och informerar kunderna om avbrottet i förväg, om detta är möjligt. Ett sådant avbrott är inte ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst eller en annan tjänst.

Om användningen av anslutningen av ovan nämnda skäl varit förhindrad i minst 48 timmar under en kalendermånad, krediterar Anvia kunden på dennes begäran för anslutningens grundavgift för den aktuella månaden. Skyldighet till kreditering föreligger inte om avbrottet har orsakats av naturfenomen eller annat oöverstigligt hinder. Anvia ska därtill visa att det inte med rimliga insatser har förmått åtgärda felet inom 48 timmar. Krediteringsskyldighet föreligger inte heller om felet har vållats av kunden eller en annan person som använt anslutningen eller om det beror på brister i terminalens eller inomhusnätets funktionsskick.

6 Begränsning eller stängning av tjänsternas användning

Med stängning av en anslutning avses att hindra alla tjänster som levereras via anslutningen. Med begränsning av anslutningens användning avses att hindra användningen av en eller flera tjänster som levereras via anslutningen. Användningen av en telefonanslutning kan begränsas t.ex. så att kunden endast kan ta emot samtal men inte ringa ut från anslutningen, med undantag för nödsamtal, eller i mån av möjlighet skicka nödtextmeddelanden.

Kundens rättighet

Kunden har rätt att begära begränsning av användningen av anslutningen (t.ex. genom att beställa saldobegränsnings- eller spärrtjänster) eller stängning av tjänsten enligt Anvias tjänsteutbud och/eller prislistor. Om kunden har överlåtit tjänsten till någon annans förfogande, har Anvia rätt att direkt informera även den som använder tjänsten om den påtänkta begränsningen eller stängningen. Anvia har rätt att för öppning av en stängd tjänst uppbära en avgift enligt prislistan.

Anvias skyldighet

Anvia har skyldighet att på begäran stänga anslutningen eller förhindra användningen av telefonen om kunden, anslutningens användare, polisen, försäkringsbolaget eller ett annat teleföretag meddelar att terminalen, anslutningskortet eller koden som berättigar till användningen av tjänsten har stulits eller kommit bort.

Anvias rättighet

Anvia har rätt att stänga anslutningen eller tjänsten eller begränsa användningen av dem om

1. kunden inte har betalat en förfallen faktura i anknytning till anslutningen inom två veckor (2) efter utskickad betalningsuppmaning,
2. kunden inte har betalat förfallna avgifter för tilläggs- eller innehållstjänster inom två (2) veckor efter utskickad betalningsuppmaning; anslutningen stängs inte men användningen av tjänsterna förhindras eller begränsas,
3. kunden har överskridit den avtalade bruksgränsen; anslutningen stängs inte men Anvia har rätt att begränsa användningen
4. kunden inte betalar den förskottsbetalning eller ställer den säkerhet som krävdes när avtalet ingicks,
5. polisen eller någon annan behörig myndighet kräver detta,
6. kunden har försatts i konkurs eller om myndighet har fastställt att kunden är medellös och kunden inte ställer en rimlig säkerhet,
7. kunden har ställts under åtal för störning av telekommunikation genom att använda anslutningen, eller
8. kunden trots uppmaning inte iakttar de övriga avtalsvillkoren.

Anvia har på ovan nämnda grunder rätt att på ett annat teleföretags begäran förhindra användningen av detta teleföretags kommunikationstjänst via anslutningen, om detta andra teleföretag använder anslutningen från Anvia för att tillhandahålla kommunikationstjänster eller fakturerar tjänsterna via Anvia, och teleföretaget som begärde spärrning inte själv kan förhindra användningen av sina kommunikationstjänster.

Anvia stänger inte en anslutning till följd av en betalningsförsummelse om

1. det sammanlagda beloppet av kommunikationstjänsteavgifter som förfallit för telefonanslutningen är mindre än 50 euro eller om en avgift som har förfallit har att göra med användningen av en tilläggs- eller innehållstjänst. Då kan Anvia begränsa eller förhindra användningen av tilläggs- eller innehållstjänster.
2. kunden kan påvisa att den försummade betalningen beror på sjukdom, arbetslöshet eller annan därmed jämförbar och av konsumenten oberoende orsak och om den förfallna avgiften betalas inom en (1) månad efter utskickad betalningsuppmaning, eller
3. kunden har gjort en motiverad, skriftlig anmärkning om fakturan och den obestridda delen av avgiften har betalats inom den utsatta tiden.

Kunden ska betala de avtalsenliga avgifterna, såsom grundavgifter och förfallna bruksavgifter, även om anslutningen har varit stängd eller användningen av tjänsten annars har varit begränsad, om stängningen eller begränsningen beror på kunden eller på Anvias skyldighet.

7 Underhåll och service

Anvia underhåller kommunikationsnätet och tjänsterna så att den avtalade tjänsten är tillgänglig för kunden. Anvia ansvarar för kommunikationsnätet och för de anslutningar företaget tillhandahåller. Kortvariga avbrott och störningar i tjänsten, vilka inte anses utgöra fel eller dröjsmål, kan förekomma i tjänsten under reparations- och underhållsarbeten. Anvia ser till att fel åtgärdas under arbetstid. Felanmälningar tas emot på felanmälningsnumret som bland annat finns på Anvias webbplats och av kundtjänsten.

Kunden har inte rätt att utan Anvias samtycke ändra, reparera eller underhålla tjänsten eller anslutningen. Kunden ansvarar för inomhusnätet, terminaler och annan utrustning om inte annat har avtalats.

8 Avgifter

8.1 Prislista och avgifter

Kunden är skyldig att till Anvia betala avgifter för tjänsten enligt avtal eller gällande prislista. Kundens ansvar är oberoende av om han själv har använt tjänsten eller om han har överlåtit tjänsten till en annan person.

Anvia fattar beslut om avgifter för tjänsterna, förfallodagarna, faktureringsperioderna samt betalnings- och leveranssätten, om inte annat har föreskrivits. Avgifter kan tas ut både i förskott och i efterskott, beroende på vad som avtalats om betalningsperioden.

Anvia kan även fakturera kunden för avgifter till andra telebolag och tjänsteleverantörer för tjänster som används via Anvias tjänst, om detta har avtalats med respektive telebolag eller tjänsteleverantör. Avgifterna faktureras i enlighet med respektive telebolags eller tjänsteleverantörs prislista. Om tjänster som belagts med en extra avgift kan användas med anslutningen, ansvarar kunden även för dessa avgifter.

Anvia har rätt att debitera en fast grundavgift enligt prislistan eller avtalet för upprätthållande av möjligheten att använda tjänsten. Grundavgiften faktureras per faktureringsperiod. Grundavgiften ska även betalas för den tid när tjänsten är stängd för kunden på grund av kunden, eller av en omständighet som kunden ansvarar för, eller om stängningen har berott på Anvias skyldighet att stänga tjänsten.

Tjänster som har använts utomlands (t.ex. samtal, SMS- och multimediedelanden, övrig dataöverföring) faktureras enligt gällande roaming-avtal. Mer information ges på Anvias webbplats.

Leverantören har rätt att ändra avgifter och beräkningsgrunder för avgifterna i enlighet med villkoren om ändring av avtalsvillkor (se punkt 11).

8.2 Avgifter för ändringar samt för avbrott och öppning av tjänst

För ändringar av en tjänst eller kod som kunden beställt kan en avgift tas ut enligt prislistan. Anvia har rätt att ta ut en avgift för att öppna tjänsten på nytt efter ett avbrott, om avbrottet har berott på kunden eller en omständighet som kunden ansvarar för eller Anvias skyldighet att avbryta tjänsten. Avgiften kan också tas ut för borttagning av eventuell begränsning av användningen eller spärr av tjänsten. För att ta bort en begränsning av användningen i anknytning till överskridning av bruksgränsen tas ingen avgift ut. För andra arbeten som inte ingår i avtalet utgår särskild avgift. Anvia har rätt att debitera avgifterna för en tjänst också för den tid tjänsten av någon orsak som beror på kunden inte har levererats.

Avgifter som är oberoende av användningens omfattning debiteras till slutet av uppsägningstiden även om leveransen av tjänsten på kundens begäran skulle upphöra tidigare.

8.3 Fakturering

Fakturorna ska betalas senast på förfalldagen och med de uppgifter som nämns i fakturan. En anmärkning gällande en faktura ska göras skriftligt före förfalldagen och den obestridda delen av fakturan ska betalas senast på förfalldagen. För fördröjd betalning har Anvia rätt att ta ut dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen och för betalningsuppmaning en avgift i enlighet med prislistan. Därtill har Anvia rätt att ta ut rimliga inkasseringkostnader för den fördröjda fakturan.

Om kunden inte har betalat en förfallen räkning trots betalningsuppmaning och stängning av tjänsten, förfaller också de övriga ännu icke förfallna fordringar som faktureras för tjänsten till omedelbar betalning.

Anvia kan på kundens begäran förlänga betalningstiden. För en skriftligen styrkt betalningsöverenskommelse kan Anvia också ta ut en avgift.

Om den avtalade bruksgränsen överskrids eller exceptionellt mycket avgifter samlas under en faktureringsperiod, kan Anvia skicka kunden ett meddelande om den upplupna fakturan och, om detta har avtalats med kunden, skicka en faktura som avviker från den tidigare angivna faktureringsstidpunkten.

Anvia skickar fakturan till den adress som kunden har meddelat. Kunden ska utan dröjsmål informera Anvia om ändringar av namnet och faktureringsadressen. Olika betalningssätt och kostnaderna för dessa anges i prislistan.

Om kunden endast erlägger en delbetalning av en samlingsfaktura för flera tjänster, ska han senast innan en tjänst stängs anvisa hur delbetalningen ska fördelas på olika tjänster. Om kunden inte anvisar hur betalningen ska fördelas har Anvia rätt att besluta om fördelningen av delbetalningen för fordringarna.

Kunden eller användaren har rätt att få en specifikation och en detaljerad specifikation av telefonräkningen i enlighet med lagen.

9 Behandling av kunduppgifter

9.1 Behandling av kundens person- och identifieringsuppgifter

Anvia har rätt att, på det sätt som beskrivs i gällande registerbeskrivning, behandla kunduppgifter bland annat för att kunna hantera kundrelationerna och utveckla och marknadsföra tjänsterna. Uppgifter kan överlätas under förutsättningar som är förenliga med lagen. Registerbeskrivningarna och dataskyddsprinciperna finns på Anvias webbplats.

Kunden har rätt att vägra låta Anvia använda och överläta uppgifter om honom gällande utskick av direktreklam, distansförsäljning och annan direktmarknadsföring, adresstjänster samt marknads- och opinionsundersökningar. Elektronisk direktmarknadsföring förutsätter i allmänhet att kunden ger sitt samtycke i förväg.

Anvia kan behandla identifierings- och lägesuppgifter för leveransen och användningen av tjänsterna, faktureringen och den tekniska utvecklingen samt för marknadsföringsändamål i enlighet med gällande lag. Behandlade uppgifter är bland annat uppgifter om mobiltelefonnummer samt uppgifter om annan terminal, anslutningens lägesuppgifter samt övriga identifieringsuppgifter som avser kommunikation och användning av tjänster såsom anslutningsnummer, förbindelsernas tidpunkter och varaktighet. Identifierings- och lägesuppgifterna behandlas under den tid som krävs av de ovan angivna åtgärderna.

Anvia har rätt att spela in samtal till kundtjänsten och annan kommunikation, t.ex. försäljningssamtal. Anvia använder inspelningarna t.ex. för att verifiera affärstransaktioner, reda ut reklamationer och övervaka kvaliteten samt för utbildningsändamål.

9.2 Kataloguppgifter och nummerupplysningstjänster

Om inte annat har avtalats publiceras basuppgifter om kunden och användarens telefonanslutning i en telefonkatalog, i andra abonnentförteckningar samt i olika nummerupplysningstjänster, antingen av Anvia eller av en tredje part. Uppgifterna kan överlätas vidare till en tredje part. Kunden har rätt att förbjuda att vissa eller alla uppgifter om honom publiceras i telefonkataloger och nummerupplysningstjänster. Kunden har också rätt att förbjuda att uppgifterna om honom överläts vidare till tredje part. Kunden kan avgiftsfritt begära att felaktiga uppgifter korrigeras eller att uppgifterna tas bort.

Om ett fel i uppgifter som publicerats i en söktjänst eller en tryckt katalog beror på Anvia, kan Anvia efter eget gottfinnande antingen se till att felet rättas till och delges allmänheten på ett sätt som Anvia finner lämpligt, eller ersätta kunden för rimliga kostnader i anknytning till rättelsen och delgivningen. Ett fel i en tryckt katalog korrigeras i nästa utgåva.

9.3 Förmedling av telefonnummer

Kunden kan förhindra, permanent eller samtals-specifikt, att både hans eget nummer och det nummer till vilket samtalen har kopplats, förmedlas till mottagaren av samtalet. Därtill kan kunden förhindra att numret för ett inkommande samtal förmedlas till honom själv.

Ett hemligt nummer kan trots spärren förmedlas till mottagaren i textmeddelanden och i sändningar som baseras på dataöverföring (t.ex. WAP och multimediedelanden) samt i utlandstrafik.

10 Överföring av avtal

Kunden har inte rätt att överföra avtalet på tredje part utan Anvias skriftliga samtycke i förväg.

Anvia har rätt att överföra hela avtalet eller delar av det inom koncernen eller på tredje part som övertar den affärsverksamhet som avses i avtalet. Anvia eller mottagaren av överföringen meddelar kunden om överföringen i god tid innan den äger rum.

Anvias avtalsenliga fordringar kan överföras på tredje part. När kunden fått ett meddelande om överföring av fordringar kan han därefter bara erlägga betalningarna till mottagaren av överföringen.

Om anslutningsavtalet är förknippat med aktie

Om kunden är aktieägare i bolaget och anslutningsavtalet är kopplat till aktien förutsätter överföringen av anslutningsavtalet att även den aktie som är kopplad till anslutningen överläts till den som tar emot anslutningsavtalet.

Om en aktieägare i bolaget överläter sin aktie till en tredje part kan han eller hon fortsätta använda telefonanslutningen genom att ändra anslutningstypen eller avtala med den nya aktieägaren om användarrättighet till aktieanslutningen. Om även aktieanslutningen överförs till den nya ägaren i samband med överlåtelsen av aktien ska denna visa upp ett bevis på överlåtelsen av aktien.

11 Ändring av avtalsvillkor

11.1 Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter

Anvia har rätt att ändra avtalsvillkoren, tjänstens egenskaper och avgifterna för tjänsten om ändringen inte blir till nackdel för kunden.

Anvia har rätt att ändra avtalsvillkoren i ett tjänsteavtal som gäller tillsvidare, tjänstens egenskaper och avgifterna för tjänsten till nackdel för kunden om avtalets innehåll i sin helhet inte ändras väsentligt, ifall ändringen beror på

- åtgärder för att förnya eller sammanföra avtals-, prissättnings- och kundtjänstarrangemang, t.ex. vid bolags- eller affärsverksamhetsomstruktureringar;
- betydande ändringar i produktionskostnaderna eller -strukturen;
- ändringar i tjänster som levereras av tredje part, t.ex. avslutat eller ändrat tjänsteavtal;
- produktionen av Anvias tjänst eller en egenskap hos en tjänst upphör;
- ändringar i praxis för samtrafik;
- utveckling eller omarbetning av tjänsterna eller kommunikationsnäten, t.ex. ersättande av gammal teknik med ny;
- skydd eller utveckling av en kunds eller kundgrupps integritet eller ekonomiska säkerhet;
- tekniska systemförändringar;
- betydande och oförutsägbara förändringar i trafikvolymen eller -strukturen;
- väsentlig förändring av permanent natur i marknadsläget eller efterfrågan på tjänsten;
- trygghet av kontinuiteten i verksamheten och servicenivån, t.ex. beredskap för exceptionella situationer eller upprätthållande, utveckling eller ändring av dataskyddet eller informationssäkerheten.

Anvia kan göra en ändring i den avtalspunkt som grunderna för ändringen antingen direkt eller indirekt hänför sig till.

Därtill har Anvia rätt att ändra villkoren i ett tjänsteavtal som gäller tillsvidare, tjänstens egenskaper och avgifterna för tjänsten till nackdel för kunden av annat särskilt skäl vid väsentligt förändrade omständigheter.

Anvia har rätt att ändra avtalsvillkoren, både i ett tidsbundet tjänsteavtal och i ett tjänsteavtal som gäller tillsvidare, tjänstens egenskaper eller avgifterna för tjänsten till nackdel för kunden också ifall ändringen beror på en ändring i lagstiftningen eller på myndighetsbeslut, t.ex. en ändring av skatter eller andra offentliga avgifter som påverkar det avtalade priset.

Anvia har därtill rätt att göra smärre ändringar i avtalsvillkoren, tjänsterna och avgifterna om dessa ändringar inte har någon inverkan på det centrala innehållet i avtalet. Sådana ändringar är t.ex. åtgärder som inverkar på teknikerna som tillämpas i tjänsterna eller tjänsternas yttre.

Om en ändring som varit oförutsägbar och oberoende av Anvia förutsätter ändringar i kundens utrustning eller program, och kunden önskar fortsätta använda tjänsten, ska kunden på egen bekostnad sörja för denna ändring.

11.2 Information om ändring av avtalsvillkor, tjänster och avgifter samt påföljder

Anvia meddelar kunden om ändringar gjorts i avtalsvillkoren för kommunikationstjänsterna, tjänsterna eller avgifterna som är till nackdel för kunden, om grunderna för ändringarna och om kundens rätt att säga upp avtalet skriftligt eller muntligt t.ex. i anknytning till fakturan eller per e-post, senast en månad innan ändringen träder i kraft. Om ändringen beror på en ändring av lagstiftningen eller på ett myndighetsbeslut har

Anvia rätt att genomföra ändringen från den dag då ändringen eller beslutet trädde i kraft. Om ändringar gjorts till fördel för kunden och om ändringar inte gäller kommunikationstjänsterna meddelar Anvia kunden från fall till fall på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Kunden har under en (1) månad efter att han har fått kännedom om ändringen, dock under högst tre (3) månader efter att ändringen har trätt i kraft, rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan för den tjänst som ändringen gäller. De nya avtalsvillkoren tillämpas på tjänsten från och med deras ikraftträdande, ifall kunden inte säger upp avtalet inom en (1) månad efter att han delgivits ändringen.

Om ändringen är till fördel för kunden har han inte rätt att säga upp avtalet på grund av ändringen.

12 Upphörande av avtal

12.1 Uppsägning

Avtalet gäller tills vidare, om inget annat har överenskommit. Kunden får säga upp ett kommunikationstjänsteavtal som gäller tills vidare muntligt eller skriftligt med två (2) veckors uppsägningstid. Anvia skickar kunden en skriftlig bekräftelse på uppsägningen. Andra avtal som gäller tills vidare får kunden säga upp med en (1) månads uppsägningstid.

Avtal som ingåtts för en viss tid kan inte sägas upp så att det upphör att gälla mitt under en avtalsperiod. Kunden har dock rätt att säga upp ett tidsbundet avtal så att det upphör att gälla när två (2) månader förflutit från uppsägningen om han har råkat i betalningssvårigheter på grund av sjukdom, arbetslöshet eller därmed jämförbar och av honom oberoende anledning, eller om det av annat särskilt skäl vore orimligt för honom att hålla avtalet i kraft. Anvia har rätt att få tillbaka en terminal som överlåtits till kunden i anknytning till ett uppbindningsavtal.

Anvia har rätt att skriftligen säga upp ett avtal som gäller tills vidare med iakttagande av en (1) månads uppsägningstid, om något annat inte följer av tvingande lagstiftning. Upphörande av tjänsten, se 12.4.

12.2 Upphävande

Kunden har rätt att häva avtalet på grund av Anvias dröjsmål eller fel om avtalsbrottet är väsentligt. Upphävandet av ett avtal kan endast gälla den tjänst som dröjsmålet eller felet avser.

Anvia har rätt att häva ett avtal gällande en telefonanslutning genom att meddela detta i förväg, om

- telefonanslutningen har varit stängd av någon annan orsak än på kundens egen begäran (se 6.1) under minst en månad och förutsättningarna för stängning fortfarande föreligger, eller
- kunden har dömts för störande av datatrafik som begåtts med hjälp av anslutningen

Anvia har rätt att häva ett avtal som gäller en annan tjänst än en telefonanslutning, om

- tjänsten har varit avbruten av någon annan orsak än på kundens egen begäran (se punkt 6.1) eller reparation av nätet under minst en månad och förutsättningarna för avbrottet fortfarande föreligger;
- kunden har konstaterats insolvent och betalar inte den förskottsbetalning som Anvia kräver eller ställer inte godtagbar säkerhet;
- myndighet har konstaterat att kunden uppsåtligen har förhindrat eller stört telekommunikationen, eller
- kunden väsentligt har brutit mot ett avtalsvillkor och trots anmärkning inte har rättat till sitt förfarande.

Kunden och Anvia kan häva ett avtal gällande någon annan tjänst än en telefonanslutning, om

- fullföljande av avtalet har förhindrats av ett oöverstigligt hinder i över tre (3) månader, eller
- tjänsten inte kan levereras inom rimlig tid på grund av att en förutsättning för leverans som nämns i punkt 3.2 uteblivit.

Anvia ska häva ett avtal skriftligen.

12.3 Återställande när ett avtal upphör

När avtalet går ut ska kunden återställa utrustning och övrig egendom som upplåtits med nyttjanderätt till Anvia i samma skick som det var vid överlåtelsen, med beaktande av normalt slitage. Om kunden har hyrt terminalen av Anvia, förutsätter uppsägning av terminaltjänsten och upphörandet av faktureringen att terminalen, utöver det som sägs i 12.1., har återställts enligt Anvias anvisningar.

Anvia återbetalar de avgifter som kunden har betalat på förhand till den del som gäller tiden efter att uppsägningstiden har löpt ut, under förutsättning att det inte handlar om avtalsbrott från kundens sida. Anvia återställer inte outnyttjade samtalstidsförmåner eller så kallade paketprissatta, redan betalda, avgifter. När avtalet upphör att gälla har Anvia rätt att kvitta sina fordringar mot de avgifter som eventuellt ska återbetalas till kunden.

12.4 Upphörande av produktionen av tjänsten

Anvia har rätt att upphöra med produktionen av en tjänst eller en tjänsteegenskap enligt ett avtal som gäller en viss tid eller tills vidare. Kunden har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om produktionsupphörande är till nackdel för honom. Om det handlar om en väsentlig ändring kan Anvia säga upp avtalet genom att meddela kunden detta inom en rimlig tid, dock minst en månad, i förväg. Vad som är en rimlig tid bedöms utifrån tjänstens art.

13 Kontaktuppgifter och meddelanden

Kunden ska se till att Anvia har aktuella kontaktuppgifter om kunden och användare till vars förfogande kunden har ställt sin tjänst. Kunden ska skicka meddelanden som avser detta avtal till den adress eller den e-postadress som leverantören angett i avtalet eller senare meddelat. Ett meddelande som kunden skickar per post anses ha kommit till Anvias kännedom den sjunde (7) dagen från det att meddelandet postades. Ett meddelande som kunden skickar per e-post anses ha kommit till företagets kännedom nästa vardag.

Anvia skickar meddelanden i anknytning till avtalet till kunden till den adress eller faktureringsadress som kunden har uppgivit, eller till en e-postadress eller ett mobiltelefonnummer om detta har överenskommit i avtalet. Ett meddelande som Anvia skickar per post anses ha kommit till kundens kännedom den sjunde (7) dagen från det att meddelandet postades. Ett meddelande som Anvia skickar per e-post eller till ett mobiltelefonnummer anses ha kommit till kundens kännedom nästa vardag. Anvia informerar kunden om användarens betalningsförsummelser och andra eventuella avtalsbrott.

Anvias kontaktuppgifter anges i avtalet eller i något annat dokument som överlåtits till kunden.

14 Övriga villkor

Avtalens innehåll bestäms utifrån avtalet och dess bilagor. Om avtalshandlingarna till innehållet är inbördes motstridiga är prioriteringsordningen följande:

- avtalet och eventuella kampanjvillkor
- tjänstebestämda specialvillkor
- prislistan och
- de allmänna avtalsvillkoren.

Att något avtalsvillkor är ogiltigt medför inte att alla andra avtalsvillkor är ogiltiga. Finlands lagstiftning tillämpas på avtalet .

15 Meningskiljaktigheter

Kunden har rätt att väcka åtal mot Anvia i tingsrätten, antingen på sin egen eller på Anvias hemort. Anvia ska väcka åtal mot kunden i tingsrätten på kundens hemort. Därtill har kunden rätt att hänskjuta meningskiljaktigheten gällande avtalet till konsumentklagonämnden för handläggning. Konsumentklagonämndens beslut är rekommendationer.

16 Villkorens giltighetstid

Dessa villkor träder i kraft 1.9.2011 och gäller tills vidare. Dessa villkor ersätter allmänna avtalsvillkor för Anvia Abp:s tjänster för konsumenter, vilka trädde i kraft 1.5.2010. Dessa villkor tillämpas från och med ikraftträdandet även på de avtal som ingåtts innan dessa villkor trätt i kraft. Leveransvillkoren kan kostnadsfritt erhållas hos Anvia.