

## Allmänna avtalsvillkor för Anvia Abp:s tjänster för konsumenter

### 1 Allmänt

#### 1.1 Avtalsvilkorens tillämpningsområde

Dessa villkor tillämpas på leveranser av Företagets tjänster till konsumenter (kund), om inte något annat har avtalats särskilt. Dessutom tillämpas eventuella specialvillkor för respektive tjänst.

Dessa villkor tillämpas i tillämpliga delar också på utrustning.

Dessa villkor tillämpas inte, om en privatperson använder en tjänst eller en apparat för i huvudsak annat ändamål än för nyttjande i sitt privata hushåll.

#### 1.2 Viktiga anvisningar

Läs dessa avtalsvillkor, eventuella specialvillkor för tjänster, kampanjvillkor, tjänstebeskrivningar och bruksanvisningen samt prislistan innan tjänsten eller apparaten tas i användning.

Eftersom kommunikationstjänster kan användas för allt mer olika funktioner, såsom köp av digitalt innehåll eller varor, skall kunden vid användningen av kommunikationstjänster iaktta lika stor aktsamhet som vid användningen av kreditkort. I samband med användningen av kommunikationstjänster är det emellertid inte möjligt att fastställa användarens identitet på samma sätt som vid användningen av kreditkort. Med anledning av detta skall kunden iaktta särskild aktsamhet vid förvaring, skyddande och användning av anslutningen. Identifieringsuppgifter, koder, smartkort och terminalapparater får inte lämnas på oövervakade platser. Det är speciellt viktigt att se till att smartkort och apparater är skyddade medelst koder och att dessa personliga koder förblir endast i innehavarens kännedom. Om en kod eller ett smartkort förkommer eller stjäls, skall Företagets kundtjänst omedelbart kontaktas.

Bekanta dig med spärrkategoriernas innehåll så att du vid behov kan välja en sådan spärrning för din anslutning som bäst betjänar bruksbehovet. En anslutning som överlåtits till någon annan kan ge upphov till överraskande utgifter även om spärrningar vore kopplade till anslutningen.

Kunden är skyldig att ombesörja att bl.a. datasäkerheten är tillräcklig när det gäller tjänstens användning, apparater och programvara och att skydda utrustningen medelst datasäkerhetstjänster. Kunden svarar själv för anskaffningen och uppdateringen av datasäkerhetstjänsten (t.ex. antivirusprogram och brandvägg) och för uppdateringen av operativprogram och programvara. Läs igenom manualen för din apparat och ta i användning apparatens eventuella datasäkerhetsinställningar. Håll inte en bluetooth- eller annan radiofrekvens egenskap med kort räckvidd så att andra apparater kan hitta den, och ta egenskapen i användning endast vid behov. Öppna inte ett meddelande eller program vars ursprung du inte är säker på. Anvisningar för hur man använder kommunikationstjänster på ett tryggt sätt finns på Kommunikationsverkets internetsidor [www.ficora.fi](http://www.ficora.fi) och på adressen [www.tietoturvaopas.fi](http://www.tietoturvaopas.fi). Anvisningar fås också av Företaget.

### 2 Definitioner

Med kund avses en privatperson som ingår eller har ingått till exempel ett anslutningsavtal eller ett annat avtal om användningen av en tjänst eller den privatperson till vilken rättigheterna och skyldigheterna enligt anslutningsavtalet har övergått enligt dessa avtalsvillkor. Med kund avses i tillämpliga delar också användaren av tjänsten eller apparaten.

En abonnent är en privatperson som har ingått avtal med Företaget om en kommunikationstjänst eller om någon annan tjänst.

En användare är en privatperson som använder en kommunikationstjänst eller någon annan tjänst utan att nödvändigtvis vara abonnent på dessa tjänster.

Med tjänster (tjänst) avses kommunikations- och andra tjänster i Företagets sortiment.

Med kommunikationstjänst avses överföring, distribution och tillhandahållande av meddelanden i det kommunikationsnät som Företaget använder. Till kommunikationstjänster hör bl.a. överföring av tal och data. Den internetsamtalstjänst som möjliggör förmedling av samtal på internet t.ex. med hjälp av VoIP-teknik är en kommunikationstjänst, om det är möjligt att ringa samtal från tjänsten till det allmänna telefonnätet eller ta emot samtal från det allmänna telefonnätet. T.ex. ett datorprogram som möjliggör internetsamtal är inte en kommunikationstjänst.

Med andra tjänster avses andra tjänster än kommunikationstjänster, t.ex. tilläggstjänster, innehållstjänster och andra mervärdestjänster som utgör en väsentlig del av en kommunikationstjänst. Med tilläggstjänster avses t.ex. spärr-, saldobegränsnings-, svarar-, samtalsflyttnings- och olika lokaliseringstjänster samt datasäkerhetstjänster. Till innehållstjänster hör bl.a. nyhets- och underhållningstjänster, logon och ringsignaler.

Med anslutning avses den anslutningspunkt eller den gränspunkt där det inomhusnät eller den teleterminalapparat e.dyl. som kunden svarar för kopplas till Företagets kommunikationsnät så att kunden får tillgång till kommunikationstjänsterna. Med anslutning avses i dessa villkor till exempel en bredbandig internetanslutning, ISDN-anslutning och telefonanslutningar.

Med telefonanslutning avses en anslutning till det fasta telefonnätet (en fast telefonanslutning) och en anslutning till ett mobilnät. Med telefonanslutning avses inte t.ex. en ISDN-anslutning, en bredbandig internetanslutning eller annan motsvarande anslutning. Internetsamtalstjänsten kan likställas med en telefonanslutning om det rör sig om en allmänt tillgänglig samtalstjänst från vilken man kan ringa eller ta emot inrikes- och utrikessamtal samt använda nödtjänster med hjälp av nummer som hör till en nationell eller internationell numreringsplan.

Med kommunikationstjänstavtal avses avtal som har ingåtts mellan kunden och Företaget om en kommunikationstjänst.

### 3 Ingående av avtal

#### 3.1 Uppkomst av avtal

Ett avtal består i regel av flera avtalsdokument, såsom anslutningsavtal eller annat tjänstevtal, allmänna avtalsvillkor, specialvillkor för tjänsten i fråga och tjänstebeskrivningar. Avtal mellan Företaget och kunden kan uppstå antingen genom undertecknande av avtalet, när kunden betalar räkningen för en beställd tjänst eller när Företaget har godkänt kundens beställning och skickat en beställningsbekräftelse. Uppkomst av avtal kan också förutsätta att kunden har betalat den krävda förhandsbetalningen eller säkerheten. Företaget har förutom eller i stället för förhandsbetalningen eller säkerheten rätt att som förutsättning för ingående av avtal sätta en rimlig limit.

Avtal om en kommunikationstjänst skall ingås skriftligt. Avtalet behöver emellertid inte undertecknas, om kundens identitet annars fastställs. Avtal om en kommunikationstjänst kan också ingås elektroniskt på ett av Företaget godkänt sätt under förutsättning att avtalets innehåll inte ensidigt kan ändras och att parterna har tillgång till avtalet.

Företaget har vid slutande av avtal rätt att skaffa behövliga kreditupplysningar om kunden av samfund som registrerar kreditupplysningar.

Företaget ger vid slutande av avtal vid behov ytterligare information om de omständigheter som utgör en förutsättning för leverans och som kunden svarar för.

### 3.2 Vägran att ingå avtal

Företaget är inte skyldigt att ingå avtal om kunden inte betalar en krävd förhandsbetalning eller ställer säkerhet (se punkt 8.7).

Företaget är inte heller skyldigt att ingå avtal t.ex. om det har grundad orsak att misstänka att kunden inte kommer att fullgöra sina på avtalet grundade skyldigheter, kunden har betalningsstörningar, kundens kreditupplysningar inte kan klarläggas för en tillräckligt lång tid eller kunden har uppsåtligt förorsakat störningar i eller skada på kommunikationsnätet eller för nätets andra användare.

Företagets avtalsfrihet har emellertid begränsats i fråga om telefonanslutningar till det fasta nätet. Företaget kan vägra ingå avtal om en anslutning till ett fast telefonnät endast i det fall att kunden har åtalats eller under det senaste året dömts för störande av teletrafik med användande av ett företags anslutning eller kunden har obetalda, förfallna och ostridiga skulder för användningen av ett företags fasta telefonanslutning.

## 4 Leverans av tjänst

### 4.1 Leverans, dess tid och plats

Företaget levererar tjänsten på det sätt det finner bäst i den beskaffenhet som parterna i avtalet om ifrågavarande tjänst eller annars har kommit överens om. Företaget kan anlita underleverantörer. Tjänstens kvalitet och egenskaper framgår av tjänstebeskrivningar och/eller avtalsvillkor. Företaget har rätt att göra sådana ändringar i tjänsterna som fastställs nedan i punkt 17.2 och 17.3.

Företaget kommer överens med kunden om leveranstiden eller den uppskattade leveranstiden när avtalet ingås. Företaget levererar tjänsten senast på den överenskomna leveransdagen eller före utgången av den överenskomna leveranstiden.

Kunden skall efter bästa förmåga medverka till leveransen av tjänsten bl.a. enligt de anvisningar som Företaget har givit. Dessutom skall kunden ombesörja installationen av utrustning och andra detaljer som kunden svarar för om inte något annat har överenskommit.

Leveransplatsen för apparatleveranser är det driftställe som Företaget har angett. Om utrustningen skickas till kunden till en leveransplats som kunden har angett, debiteras kunden särskilt för transportkostnaderna. Om apparatleveransen omfattar installation, är leveransplatsen den av kunden angivna leveransadressen. För installation av utrustning eller programvara har Företaget rätt att ta ut en avgift enligt prislistan om inte något annat har överenskommit särskilt om avgiften.

### 4.2 Förutsättningar för leverans

Leverans förutsätter att kunden har ombesörjt följande:

- den förhandsbetalning eller säkerhet som Företaget eventuellt förutsätter har betalats till Företaget,
- kunden har givit Företaget behövliga uppgifter om ritningarna till leveransadressens driftställe, uppgifter om utrustningen och andra uppgifter som är nödvändiga för leverans av tjänsten samt uppgifter om ändringar i dessa i god tid innan leveransen inleds,
- på den av kunden anvisade leveransadressen finns ständigt ett adekvat el- och inomhusnät, de apparater som skall användas i tjänsten motsvarar föreskrifterna för apparater som ansluts till kommunikationsnät samt elsäkerhetsföreskrifterna och apparaterna är i skick,
- kunden har försäkrat sig om att annan än hos Företaget skaffad utrustning eller programvara som används i tjänsten inte orsakar funktionsstörningar eller skada i det som avtalspart

fungerande Företagets eller något annat företags kommunikationsnät, eller för andra användare av nätet,

- kunden bereder Företaget obehindrat tillträde till leveransadressen för leverans och förberedande arbeten och kundens representant är vid behov närvarande vid leveransen,
- kunden lämnar de uppgifter som behövs för genomförandet av tjänsten och ser till att uppgifterna alltid är korrekta och tillräckliga, och
- tillstånd, godkännanden o.dyl. som kunden eventuellt behöver av tredje män har erhållits och kunden svarar för de tilläggskostnader som dessa medför.

Kunden svarar för ovannämnda förutsättningar för leverans under hela den tid som avtalsförhållandet pågår. Kunden skall under hela den tid avtalsförhållandet pågår också annars enligt bästa förmåga medverka till att parternas avtalsförpliktelser uppfylls av båda parter bl.a. enligt Företagets anvisningar.

#### 4.3 Tilläggskostnader för leverans

Kunden svarar för de tilläggskostnader för leveransen av tjänsten som kan uppstå till exempel till följd av avsides läge, svårtillgänglig terräng eller motsvarande omständigheter. Om det vid fullgörandet av avtalet framgår att leveransen av tjänsten medför ovannämnda andra än rimliga tilläggskostnader, lämnar Företaget en ny offert på tjänsten. Om kunden inte godkänner den nya offerten, återgår avtalet och Företaget återbetalar de avgifter som kunden eventuellt har betalat för tjänsten. Denna avtalspunkt gäller speciellt leverans av fast telefonanslutning.

#### 4.4 Mottagning av leverans

Leveransen anses mottagen när kunden kan använda tjänsten eller när tjänsten har godtagbart testats och provats. Kunden skall informera Företaget om eventuella brister i leveransen i skälig tid efter det tjänsten har levererats.

#### 4.5 Begränsning av leveransens innehåll

Kunden godkänner att det kan förekomma kortvariga och tillfälliga avbrott och störningar i tjänsten och dessa anses inte utgöra fel. Företaget har rätt att bestämma om serviceområdet. Företagets rätt har emellertid begränsats beträffande fast telefonanslutning som i kommunikationsmarknadslagen har fastställts utgöra en nödvändighetstjänst.

I leveransen av tjänster ingår inte leverans av utrustning eller programvara. I leveranser av utrustning ingår inte service eller underhåll annat än enligt garanti- och felansvarsvillkoren. Om leveransen omfattar programvaruleveranser, ingår uppdateringar eller ändringar av dessa inte i leveransen. Leverans av tjänst omfattar inte arbeten på inomhusnät. Undantag från ovanstående kan göras genom skriftligt avtal.

#### 4.6 Företagets rätt att vägra leverans av tjänst

Om kundens verksamhet eller hans ekonomiska omständigheter efter ingående av avtal visar sig vara sådana att vägande skäl föreligger att anta att hans på avtalet grundade skyldigheter till väsentliga delar förblir ofullgjorda, får Företaget avbryta fullföljandet av avtalet och avhålla sig från sin prestation. Företaget skall omedelbart informera kunden om saken. Företaget fortsätter att fullgöra avtalet, om kunden ställer en godtagbar säkerhet för att han fullgör avtalet.

Om det har blivit uppenbart att kunden kommer att göra ett avtalsbrott som berättigar till hävande av avtal (se punkt 16.2), får Företaget häva avtalet redan innan tidpunkten för fullgörande av avtal är inne. Hävning av köpet blir dock utan verkan, om kunden omedelbart ställer en godtagbar säkerhet för fullgörande av avtal.

Företaget kan vägra leverera tjänsten, om kunden inte har betalat krävd förhandsbetalning eller säkerhet.

## 5 Användning av tjänsten

### 5.1 Kundens allmänna ansvar för användningen av tjänsten

Kunden använder tjänsten på eget ansvar. Kunden svarar för användningen av tjänsten samt för behörigt skyddande av utrustning och programvara som sammanhänger med tjänsten.

Kunden skall använda tjänsten på så sätt att användningen inte föranleder oskälig belastning eller annan olägenhet för Företaget eller för något annat allmänt kommunikationsnäts funktion eller för andra användare av kommunikationsnätet eller tredje män. Med oskälig belastning avses t.ex. sändning av skräppost och delning av anslutning. Företaget kan ge noggrannare anvisningar gällande användning som belastar nätet oskäligt eller som är förbjuden. Kunden skall omedelbart koppla bort från nätet utrustning eller programvara som stör nätets eller tjänstens funktion. Företaget har rätt att koppla bort sådan utrustning och programvara från nätet utan att höra kunden.

Kunden svarar för de programmeringar och inställningar av terminalutrustning, apparater o.dyl. som han har gjort eller låtit göra och som påverkar användningen av tjänsten samt för deras fortbestånd och bortkoppling. Kunden svarar också för att utrustning och programvara som skaffats hos någon annan än Företaget är godkända, i skick och motsvarar lagstiftning och föreskrifter.

### 5.2 Kundens skyldighet till aktsamhet samt obehörig användning av kommunikationstjänst

Kunden skall uppbevara koder (t.ex. användarnamn och lösenord), smartkort (t.ex. programkort) och terminalapparater tillräckligt omsorgsfullt samt se till att utrustningen och programvaran har ett tillräckligt dataskydd (se punkt 5.3).

Kunden svarar i regel för användningen av tjänsten och för att avtalsvillkoren iakttas också i det fall att han har överlåtit tjänsten till någon annans förfogande eller tjänsten har använts av någon annan än han själv. Kunden skall iakttä särskild aktsamhet när han överlåter tjänsten till någon annans förfogande, och kunden kan till exempel begränsa användningen av tjänsten med olika spärrtjänster.

Kunden svarar dock inte för obehörig användning av kommunikationstjänst, om han visar att den obehöriga användningen har berott endast på hans lindriga vårdslöshet. Kunden svarar inte heller för obehörig användning av kommunikationstjänst efter det att han till Företaget har gjort en anmälan om förkommen anslutning eller kod eller anmälan om obehörig användning. Kundens ansvar upphör när Företaget har mottagit anmälan. Företaget tar emot anmälningar på sitt kundtjänst- eller felanmälningsnummer.

Det är skäl att göra anmälan omedelbart när obehörig användning har upptäckts, och den är till formen fri. Företaget har rätt att stänga kommunikationstjänsten omedelbart efter att ha mottagit anmälingen.

Graden av kundens aktsamhet bedöms särskilt vid den tidpunkt då anslutningen eller koden på obehörigt sätt har kommit i någon annans besittning och vid den tidpunkt då kunden borde ha gjort anmälan om förkommen anslutning eller kod. Kunden svarar för obehörig användning av kommunikationstjänsten, om han efter att ha förlorat besittningen av anslutningen eller koden har försummat att informera Företaget om saken efter att ha upptäckt den. Företaget kan be kunden skicka t.ex. brottsanmälan eller förundersökningsprotokoll i efterhand för att kunna bedöma graden av kundens aktsamhet.

### 5.3 Datasäkerhet

Företaget informerar sina kunder om hot mot datasäkerheten och om sätten att skydda sig mot dem. Företaget kan skrida till åtgärder för att förebygga datasäkerhetskränkningar och undanröja störningar i datasäkerheten endast i det fall att åtgärderna är nödvändiga för att trygga kommunikationstjänsten eller nättjänsten eller mottagarens möjligheter till kommunikation. Företaget kan i detta syfte förhindra förmedling och mottagning av meddelanden, från meddelanden avlägsna skadeprogram som äventyrar datasäkerheten och genomföra andra liknande åtgärder av teknisk natur i sina tjänster.

Företaget har rätt att filtrera kommunikation, stänga anslutningen eller avbryta användningen av tjänsten i situationer som äventyrar tjänstens datasäkerhet eller användbarhet. Sådana är t.ex. situationer där produktionen av tjänsten för en enskild kund på grund av skräppost orsakar en så betydande belastning av systemet att det påverkar andra kunders tjänster, eller situationer där kunden använder tjänsten i strid mot god sed eller avtalet.

Också kunden är skyldig att ombesörja en tillräcklig datasäkerhet för bl.a. tjänstens användning, utrustning och programvara och skydda sin utrustning medelst datasäkerhetstjänster. Kunden svarar själv för anskaffningen och uppdateringen av datasäkerhetstjänster (såsom antivirusprogram och brandvägg) och för uppdateringen av operativsystem och programvara. Ytterligare information och anvisningar fås av Företaget och på Kommunikationsverkets internetsidor: [www.ficora.fi/tietoturva](http://www.ficora.fi/tietoturva). Kommunikationsverket informerar också om hot mot datasäkerheten.

Kunden svarar också för att kundens utrustning och det material som kunden levererar eller som har levererats via kundens tjänst inte äventyrar kommunikationstjänsternas datasäkerhet eller användbarhet i strid mot lag eller myndigheternas föreskrifter och rekommendationer.

### 5.4 Begränsningar i användningen av tjänsten

Kunden får inte utnyttja tjänsten som en del av sin egen tjänst, produkt eller näringsverksamhet och inte heller sälja vidare tjänster som Företaget levererar utan Företagets på förhand givna skriftliga samtycke. Kunden får inte förmedla tredje mans trafik via tjänsten och inte heller distribuera tjänsten till tredje män utan Företagets på förhand givna skriftliga samtycke. Med tredje man avses här vem som helst som inte anses höra till samma hushåll som kunden.

Företaget har rätt att begränsa trafiken i sina kommunikationsnät och vidta även andra nödvändiga åtgärder, om detta är nödvändigt för att trygga trafiken i nätet eller tjänsternas funktion. Företaget kan inte garantera att tjänsten ger tillgång till alla internetsidor (jfr punkt 6.3.3).

## 6. Begränsning och stängning av tjänsten

Med stängning av anslutning avses hindrande av alla de tjänster som är tillgängliga via anslutningen. Med begränsning av anslutningens användning avses hindrande av användning av en eller flera tjänster som är tillgängliga via anslutningen. Användningen kan begränsas till exempel på så sätt att kunden endast kan ta emot samtal men inte ringa från anslutningen, med undantag för nödsamtal.

Företaget har rätt att ta ut en skälig avgift för öppning av anslutning och avlägsnande av en bruksbegränsning. Avgift utgår dock inte för avlägsnande av en limit enligt punkt 8.7.

Företaget har rätt att tillfälligt avbryta tillhandahållandet av kommunikationstjänsten eller begränsa dess användning om detta är nödvändigt på grund av bygg- eller underhållsarbeten på kommunikationsnätet eller datasäkerheten (se punkt 13).

Kunden har rätt att begära begränsning av anslutningens användning (t.ex. genom att beställa spärrtjänster) eller stängning av tjänsten enligt Företagets serviceurval och/eller prislistor.

Kunden skall betala avtalsenliga avgifter, såsom t.ex. grundavgifter, trots att anslutningen har varit stängd eller användningen av tjänsten annars har varit begränsad.

Om kunden har överlåtit tjänsten till någon annans förfogande, har Företaget rätt att informera användaren av tjänsten direkt om den påtänkta begränsningen eller stängningen.

#### 6.1 Begränsning eller stängning av användningen av telefonanslutning

Företaget kan begränsa användningen av kundens telefonanslutning eller stänga den, om

- myndighet har konstaterat kunden vara insolvent och kunden inte ställer krävd skälig säkerhet,
- kunden trots anmärkning inte iakttar avtalsvillkoren
- kunden har ställts under åtal för störning av teletrafik med användande av anslutningen, eller
- kunden inte har betalat en förfallen räkning.

Företaget har rätt att stänga kundens telefonanslutning endast i det fall att kunden för ifrågavarande anslutning har förfallna avgifter för kommunikationstjänster (t.ex. grundavgiften för anslutningen och avgifter som härrör från användningen) om minst 50 euro och avgifterna inte har betalats inom två (2) veckor efter det betalningsupplägg har sänts eller inom en (1) månad efter det betalningsupplägg har sänts, om kunden visar att betalningsförsummelsen beror på kundens överraskande sjukdom, arbetslöshet eller annan motsvarande orsak som inte beror på kunden.

Företaget har rätt att hindra användning av en annan tjänst än en kommunikationstjänst från anslutningen, om kunden inte betalar en förfallen räkning som härrör från en annan tjänst inom två (2) veckor efter det betalningsupplägg har sänts.

Om kunden har gjort en grundad anmärkning mot räkningen och betalat den ostridiga delen av räkningen före förfallodagen, stänger Företaget inte telefonanslutningen innan saken har slutbehandlats rättsligt. Om anmärkningen är uppenbart ogrundad, har Företaget dock rätt att stänga anslutningen.

Företaget har på ovannämnda grunder rätt att på ett annat företags begäran förhindra användning av detta företags kommunikationstjänst från telefonanslutningen, om detta företag använder det som avtalspart fungerande Företagets anslutning för tillhandahållande av sina kommunikationstjänster eller fakturerar sina tjänster via Företaget.

#### 6.2 Begränsning eller stängning av användningen av en annan tjänst

Företaget kan begränsa användningen av en annan tjänst än telefonanslutningen eller stänga den förutom av ovannämnda orsaker också av följande orsaker:

- Användning av tjänsten, programvara eller utrustning som kunden svarar för orsakar olägenhet eller störningar i Företagets kommunikationsnät eller tjänster, för deras användning, andra användare eller tredje män eller kunden trots anmärkning använder utrustning eller programvara som inte är godkänd eller som inte är i skick.
- Kunden har överskridit den överenskomna limiten (se punkt 8.7).
- Kunden erlägger inte den av Företaget krävda förhandsbetalningen eller ställer inte säkerhet i regel inom en vecka efter det Företaget framlagt sitt krav (se punkt 8.6).
- Företaget har grundad orsak att anta att tjänsten används på ett sätt som kränker tredje mans rätt eller i strid mot lag och god sed.
- De telekommunikationsbehov som allmän ordning och säkerhet kräver påkallar det.

#### 6.3 Material som kränker upphovsrätt eller är olagligt

Huvudregeln är att Företaget inte kan befatta sig med material som förmedlas i kommunikationsnätet och inte heller hindra tillgång till material på webben (t.ex. internet).

### 6.3.1 Av Företaget tillhandahållen hostingtjänst, dvs. uthyrning av serverutrymme

Yttrandefrihetslagen och lagen om tillhandahållande av informationssamhällets tjänster innehåller undantagsstadganden som gäller material på webben. Ett företag som tillhandahåller hostingtjänster är enligt domstols förordnande skyldigt att avbryta distributionen av ett publicerat webbmeddelande, om det på grund av meddelandets innehåll är uppenbart att dess hållande tillgängligt för allmänheten har belagts med straff. Detta undantag gäller endast publikationsverksamhet som utövas i Finland.

Vidare har i lagen om tillhandahållande av informationssamhällets tjänster stadgats två undantag som inte förutsätter domstolsbeslut och som gäller material som är skyddat genom upphovsrätt, samt vissa grova brott. Ett företag som tillhandahåller hostingtjänster kan på eget initiativ i följande fall hindra tillgång till material på sin server: 1) företaget får den i lag förutsatta anmälningen om att materialet kränker upphovsrätt, eller 2) det får de facto till sin kännedom att det lagrade materialet uppenbarligen strider mot brottslagens 11 kapitel 8 § eller 17 kapitel 18 § (gäller barnpornografi, våld och rasism). Om företaget på sistnämnda grund avlägsnar materialet från sin server, skall det omedelbart informera innehållets producent om saken. Denne har rätt att föra saken till domstol för behandling. Också dessa undantag gäller endast verksamhet som utövas i Finland.

### 6.3.2 Trafik i P2P-nät

Enligt upphovsrättslagen kan domstol på upphovsrättsinnehavarens eller dennes representants ansökan ålägga Företaget att vid vite avbryta hållande av material som påstås kränka upphovsrätt tillgängligt för allmänheten.

### 6.3.3 Filtrering av barnpornografiskt material

Företaget har rätt att hindra tillgång till webbsidor som polismyndigheterna har angivit och som enligt vad myndigheterna har erfarit innehåller barnpornografiskt material. Detta kan hindra tillgången också till sidor där det inte finns barnpornografiskt material. Frågor som gäller filtrering besvaras av polismyndighet.

## 7 Underhåll och service

Företaget ombesörjer på det sätt det finner bäst att dess kommunikationsnät fungerar så att den avtalade tjänsten står till kundens förfogande. Kunden godkänner att det i tjänsten under reparations- och servicearbeten kan förekomma kortvariga avbrott och störningar som inte anses utgöra fel eller dröjsmål. Kunden bör på det sätt han finner nödigt förbereda sig för ovannämnda situationer. Utanför ordinarie arbetstid tas felanmälningar emot på felanmälningsnumret.

Företaget svarar för sitt kommunikationsnät och för de anslutningar det tillhandahåller. Kunden har inte rätt att utan Företagets samtycke ändra, reparera eller serviceåtgärda anslutningen. Kunden svarar för inomhusnätet och teleterminalapparaterna och för sina övriga apparater, eftersom de inte hör till anslutningen eller tjänsten, om inte något annat har avtalats särskilt.

## 8 Avgifter

### 8.1 Prislista och uttag av avgifter

Kunden är skyldig att till Företaget betala avtalade eller i gällande prislista angivna avgifter för tjänsten enligt de faktureringsperioder som Företaget har fastställt. Prislistan är gratis. Företaget har rätt att göra ändringar i faktureringsperioderna t.ex. på grund av en förnyelse av

faktureringsystemen, förenhetligande av tjänster eller motsvarande orsak. Om kunden ingår faktureringsavtal om sammanslående av räkningar för flera olika tjänster på en räkning, förenhetligas faktureringsperioderna för ifrågavarande tjänster.

Om anslutningen kan användas för tjänster belagda med tilläggsavgift, svarar kunden också för de avgifter som härrör från dessa. Användningen av tilläggsavgiftsbelagda tjänster kan hindras medelst spärrtjänster.

Avgifter kan debiteras både på förhand och i efterhand. Till avgifter som tas ut hör bl.a.

- grundavgifter
- andra av användningens omfattning oberoende månadsavgifter,
- anslutningsavgifter av engångsnatur,
- avgifter för flyttning och installation av anslutningar,
- avgifter beroende av användningens omfattning, såsom samtalsavgifter, lokalnätsavgifter o.dyl. avgifter,
- avgifter som debiteras som räkningsarbete,
- övriga i avtalshandlingarna eller prislistorna angivna avgifter och
- avgifter som Företaget debiterar för andra företags och tjänsteproducenters tjänster.

Om kunden betalar från utlandet via utländsk betalningsrörelse och detta medför kostnader för det Företag som tar emot betalningen, svarar kunden också för dessa kostnader. Företaget har rätt att ändra avgifterna och beräkningsgrunderna för dessa på det sätt som nämns i punkt 17.2 och 17.3 om ändring av avtalsvillkor.

## 8.2 Avgifter för ändringar och avbrott och öppning av tjänst

För en av kunden beställd ändring av tjänst eller kod kan en avgift tas ut enligt prislistan. Företaget har rätt att ta ut en avgift för öppning på nytt av tjänsten efter avbrott samt för avlägsnande av en eventuell limit eller servicespär. För avlägsnande av en begränsning av användningen som beror på att limiten har överskridits (se punkt 8.7) utgår ingen avgift. För andra arbeten som inte ingår i avtalet utgår särskild avgift. Anslutnings- och installationsavgifterna kan vara olika stora beroende på typ av anslutning eller tjänst, installationsförhållanden och andra motsvarande omständigheter. Företaget har rätt att debitera avgifterna för en tjänst också för den tid tjänsten på grund av en orsak som beror på kunden inte har levererats.

Kunden kan inte debiteras för grundavgift eller annan av användningens omfattning oberoende månadsavgift efter det avtalet har upphört. Avgift som är oberoende av användningens omfattning debiteras till slutet av uppsägningstiden även om leveransen av tjänsten skulle upphöra tidigare.

## 8.3 Förfallna avgifter och anmärkningar mot räkningar

Regelbundet återkommande avgifter har en på förhand fastställd förfallodag som anges senast på den föregående räkningen. Räkningens förfallodag kan vara tidigast 14 dagar efter det räkningen har sänts. Anmärkning mot räkning skall göras och den ostridiga delen i regel betalas senast på förfallodagen. Efter förfallodagen skickas en betalningsupplmaning till kunden. Kunden är skyldig att betala dröjsmålsränta enligt räntelagen och eventuella inkasseringkostnader.

Företaget kan på kundens begäran förlänga betalningstiden. Om betalningsavtalet bekräftas skriftligt, kan Företaget ta ut en avgift för detta. Om kunden visar att orsaken till betalningsdröjsmålet är en överraskande sjukdom, arbetslöshet eller någon annan motsvarande orsak som inte beror på kunden, beviljar Företaget en månads betalningstid efter det betalningsupplmaning har sänts.

Om inkasseringsärendet bestrids i domstol, konsumentklagomålsnämnden eller i ett annat avgörande organ, avbryts inkasseringen. Betalning och inkassering av skulder som ingår i skuldsanering avbryts för den tid som uppgörande, behandling och fastställande i domstol av betalningsplanen kräver.

Företaget har rätt att ta ut avgifter även för kortare perioder än den sedvanliga faktureringsperioden, om den avtalade limiten överskrids, om summan av avgifterna för faktureringsperioden är exceptionellt stor, det är fråga om en förutsebar insolvens eller betalningsovilja eller annan motsvarande orsak. Kunden har också härvid 14 dagar på sig att betala räkningen efter det den har sänts, och betalningsdröjsmål gällande telefonanslutning under en sådan faktureringsperiod anses inte utgöra kundens avtalsbrott.

#### 8.4 Specifikation av telefonräkning och specifikation per förbindelse

##### 8.4.1 Specifikation av telefonräkning

Företaget kan specificera den av telefonanslutningens användning härrörande räkningen per prestation (t.ex. grundavgifter, samtalstyper, nätersättningar, överföring av meddelanden och data) utan kundens begäran, om räkningen överskrider 50 euro. Företaget specificerar alltid på räkningen avgifter som gäller andra tjänster än kommunikationstjänster. I specifikationen visas dock inte samtal som har ringts till avgiftsfria nummer. Kunden har rätt att på begäran få en ospecificerad räkning.

##### 8.4.2 Specifikation per förbindelse

Kunden har rätt att få en noggrannare samtalsspecifikation per förbindelse mot en i prislistan angiven avgift. Avgiften krediteras kunden om kundens fakturering på basis av samtalsspecifikationen per förbindelse visar sig vara felaktig.

Specifikationen tillställs kunden på så sätt att telefonnumrets tre sista siffror har täckts över eller annars på sådant sätt att man i specifikationen inte kan identifiera den andra parten i kommunikationen. En användare som har registrerat sig hos Företaget kan emellertid få en s.k. fullständig specifikation per förbindelse. Inte heller den fullständiga specifikationen per förbindelse visar identifieringsuppgifterna för avgiftsfria tjänster.

Utöver ovanstående har kunden rätt att få en fullständig specifikation per förbindelse av sådana förbindelser som medför andra avgifter än avgifter för användningen av kommunikationstjänsten, dvs. avgiftsbelagda innehållstjänster.

Beställning av specifikation per förbindelse eller dylikt anses inte utgöra anmärkning mot räkning.

#### 8.5 Abonentens ansvar för avgifter

Abonenten svarar i regel för avgifterna även i det fall att han har överlåtit tjänsten till någon annans förfogande eller någon annan än han själv har använt tjänsten. T.ex. anmälan om överlåtelse av abonentens rättigheter påverkar inte abonentens betalningsskyldighet gentemot Företaget. Befrielse från ansvar behandlas i punkt 5.2 och 5.3.

#### 8.6 Förhandsbetalning och säkerhet

Med förhandsbetalning avses en pant i euro som kunden har givit Företaget och som används för betalning av kundens tillgodohavanden hos Företaget på så sätt att kundens räkningar täcks med förhandsbetalningen efter det förhandsbetalning har gjorts.

På förhandsbetalning eller säkerhet betalas ingen ränta. Kunden svarar för säkerhetens pantförvaltnings- och realiseringskostnader. Företaget har rätt att realisera erhållen säkerhet jämte

kumulerad avkastning och det som trätt i stället för sådan egendom på det sätt Företaget finner bäst som betalning för sina förfallna fordringar, dröjsmålsräntor och inkasseringskostnader.

Om förhandsbetalning och säkerhet avtalas särskilt med kunden. I avtalet överenskoms noggrannare om förhandsbetalningens storlek eller säkerhetens typ och storlek samt om grunderna och tidtabellen för återbäring av säkerheten.

#### 8.6.1 Förhandsbetalning och säkerhet för tjänst

Företaget har rätt att av kunden kräva en skälig förhandsbetalning eller säkerhet för tjänsten både vid avtalets ingående och/eller under avtalets giltighetstid. Vid fastställandet av förhandsbetalningens eller säkerhetens storlek beaktas summan av de avgifter som uppskattas uppstå av de tillhandahållna tjänsterna innan Företaget kan hindra användning av tjänsten på grund av betalningsförsummelse.

#### 8.6.2 Förhandsbetalning och säkerhet för telefonanslutning

Företagets rätt att kräva förhandsbetalning och säkerhet har begränsats när det gäller telefonanslutningar. Företaget har rätt att av kunden kräva en skälig förhandsbetalning eller säkerhet endast vid slutande av avtal och endast i det fall att särskilt skäl till detta föreligger på grund av förutsebar insolvens eller en annan liknande omständighet. Till dessa hör t.ex. kundens förutsebara betalningsovilja, anteckning om kundens betalningsstörning, misslyckat utmätningförsök och situationer där kunden står i skuld till något företag eller där kundens kreditupplysningar inte finns att tillgå för en tillräckligt lång tid eller om kunden inte uppger sin adress. Kundens skuldsanering är emellertid inte ensamt en tillräcklig grund för förhandsbetalning eller säkerhet.

Företaget kan emellertid kräva säkerhet under avtalsförhållandet, om myndighet har konstaterat kunden vara insolvent.

### 8.7. Limit

Med limit avses en för användningen av tjänsten satt gräns i euro, som är avsedd att skydda Företaget mot kreditförlustrisker. Limiten kan hjälpa kunden att upptäcka eventuella överstora räkningar som exempelvis kan bero på användningen av nya tjänster för vilka kostnaderna är svåra att uppskatta, eller oförutsedd användning av tjänst (t.ex. en s.k. modemkapning eller användning av en anslutning som misstänks vara stulen).

Företaget förbinder sig inte att aktivt iaktta limiten och en eventuell överskridning av denna. På grund av detta motsvarar limiten inte t.ex. kreditgränsen i kreditkortsavtal, utan limiten kan överskridas. Om kunden överskrider limiten, kan Företaget begränsa användningen av tjänsten t.ex. genom att spärra utgående samtal. Företaget informerar kunden på förhand om begränsningen av tjänsten och ger anvisningar om hur en begränsning av användningen kan förhindras. Företaget kan stänga telefonanslutningen endast i det fall att förutsättningarna för stängning uppfylls (se punkt 6.1). För att befria sig från de begränsningar som satts på användningen av tjänsten efter det limiten har överskridits skall kunden betala den av Företaget krävda andelen av de avgifter som uppstått av tjänsten. För avlägsnande av begränsning av användningen utgår ingen avgift.

Utöver en limit kan Företaget mot avgift erbjuda saldobegränsningstjänster.

#### 8.7.1 Limit vid ingående av avtal

Företaget kan för kunden sätta en rimlig limit i euro vid ingående av avtal genom att uttryckligen informera kunden om detta.

### 8.7.2 Limit under avtalsförhållandet

Företaget kan för kunden sätta en rimlig limit i euro under avtalsförhållandet genom att informera kunden om detta. Vad gäller telefonanslutningar har Företagets rätt att sätta en limit begränsats på så sätt att Företaget under avtalsförhållandet uttryckligen skall komma överens om saken med kunden.

Företaget kan med kunden komma överens om att höja, sänka eller avlägsna limiten under avtalsförhållandet.

## 9 Immateriella rättigheter

### 9.1 Immateriella rättigheter och kränkning av dessa

De immateriella rättigheter som hänför sig till Företagets tjänster och produkter tillhör Företaget. Företaget svarar för att de tjänster som det levererar inte vid avtalets ingående kränker tredje mans i Finland gällande immateriella rättigheter. Med immateriella rättigheter avses bl.a. patent-, varumärkes- och upphovsrättigheter.

Företaget är inte ansvarigt gentemot kunden för rättskränkning som beror på att

- tjänsten har ändrats av kunden eller av tredje man,
- tjänsten har använts för ändamål som den inte har konstruerats eller avsetts för,
- tjänsten används tillsammans med en produkt eller tjänst som tredje man har levererat eller kunden själv framställt, eller
- tjänsten används i strid mot givna anvisningar.

### 9.2 Nyttjanderätt till tjänsten

Företaget ger kunden nyttjanderätten till den avtalade tjänsten. Tjänsten och utrustning, programvara, dokument och annat material som med nyttjanderätt överlåtits med tjänsten skall användas med iakttagande av Företagets eller tredje mans, till exempel programvaruägarens, anvisningar och endast för avtalat ändamål. Kunden har inte rätt att utan ett på förhand givet skriftligt samtycke kopiera, översätta, ändra eller överlåta materialet eller tjänsten till någon annan, om inte annat följer av tvingande lagstiftning.

När nyttjanderätten upphör skall kunden på egen bekostnad återlämna eller på Företagets begäran förstöra det ursprungliga överlåtna materialet i hans besittning ävensom de kopior som eventuellt framställts av materialet.

### 9.3 Material som erhållits via tjänsten

Företaget svarar inte för material som kunden har skaffat via tjänsten, för dess funktion eller tillgänglighet eller för huruvida kunden har rätt att nyttja sagda material. Företaget är inte ansvarigt, om tredje man till sitt förfogande har skaffat det material som kunden använt inom tjänsten. Kunden svarar för att han inte till andra levererar eller förmedlar eller gör tillgängligt material som kränker tredje mans rätt eller som strider mot lag eller god sed. Företaget har rätt att utan att höra kunden omedelbart avlägsna dylikt material från tjänsten eller förhindra dess användning eller tillgänglighet inom de ramar som lagstiftningen har fastställt. Företaget ansvarar inte till någon del för innehållet i den kommunikation som förmedlats med hjälp av eller via tjänsten.

### 9.4 Identifieringsuppgifter och koder

Företaget har rätt att besluta om de användarkoder, adresser, nummer och andra motsvarande identifieringsuppgifter och koder som kunden får till sitt förfogande. Kunden skall omsorgsfullt

förvara de identifieringsuppgifter och koder som han har fått, till exempel användarnamn och lösenord, och iaktta de noggrannare anvisningar som Företaget eventuellt ger (se också punkt 5).

Företaget har rätt att ändra redan givna identifieringsuppgifter och koder, om lagstiftning, myndighetsföreskrifter eller omständigheter som beror på kommunikationsnätet, kunden, leveransen av tjänsten eller datasäkerheten eller andra motsvarande orsaker påkallar detta. Företaget informerar om ändring av identifieringsuppgifter och koder senast två (2) månader på förhand, utom i det fall att ändringen beror på en omständighet som Företaget inte har kunnat beakta i ett så tidigt skede. Om ändring av kundens telefonnummer informerar Företaget dock senast sex (6) månader innan ändringen träder i kraft.

Företaget har rätt att ställa anslutningarnas och tjänsternas anropsnummer och motsvarande identifieringsuppgifter och koder till tredje mans 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 få sitt telefonnummer överfört till ett annat företag enligt kommunikationsmarknadslagen. Kunden har inte rätt att få sitt telefonnummer överfört till ett annat företag, om

- Företaget har obetalade, förfallna och ostridiga tillgodohavanden hos kunden, eller
- användningen av tjänsten har begränsats eller den har stängts på grund av en orsak som beror på kunden (se punkt 6.1 och 6.2).

## 10 Behandling av kundens uppgifter

### 10.1 Behandling av person- och identifieringsuppgifter

Företaget har rätt att behandla kundens person-, identifierings-, plats- och andra uppgifter och överlåta dem enligt de förutsättningar som lagen bestämmer. Företaget behandlar dessa uppgifter konfidentiellt och endast i nödvändig omfattning. Ytterligare information om behandlingen av identifieringsuppgifter och koder finns bl.a. på adressen [www.ficora.fi](http://www.ficora.fi) och om behandlingen av personuppgifter på adressen [www.tietosuojafi.fi](http://www.tietosuojafi.fi).

Till identifieringsuppgifter som förvaras och behandlas för faktureringen hör till exempel den påringande och den mottagande anslutningens nummer, förbindelsens slag, längd och begynnelsestidpunkt samt andra liknande uppgifter och koder, såsom t.ex. användarkoder. För faktureringen kan identifieringsuppgifterna förvaras och behandlas så länge räkningen lagligen kan inkasseras eller, om kunden har bestridit räkningen, tills tvisten har avgjorts eller bilagts.

Till identifieringsuppgifter som behandlas för genomförandet och utvecklandet av tjänster hör t.ex. teleterminalapparatens typ och placering, förbindelsens slag, längd och begynnelsestidpunkt samt andra liknande uppgifter, identifieringsuppgifter och koder, såsom användarkoder. För genomförandet och utvecklandet av tjänster kan identifieringsuppgifterna behandlas under hela den tid avtalsförhållandet pågår.

Till identifieringsuppgifter som behandlas för marknadsföring hör till exempel teleterminalapparatens typ och placering, förbindelsens begynnelsestidpunkt och längd och andra liknande uppgifter. För marknadsföring kan identifieringsuppgifterna behandlas hela den tid avtalsförhållandet pågår. För marknadsföring behandlas identifieringsuppgifterna endast med kundens samtycke.

### 10.2 Kataloger

Kundens namn, adress och anslutningens nummer (kontaktinformation) kan publiceras i kataloger och nummerupplysningstjänster som framställs i tryckt eller i elektronisk form eller på annat sätt, om kunden inte uttryckligen förbjuder detta.

Kunden får på Företagets hemsida information om allmänt tillgängliga telefonkatalogers eller andra abonnentkatalogers eller nummerupplysningstjänsters syfte och användning utan särskild avgift.

Kunden har rätt att utan särskild avgift förbjuda publiceringen av sina uppgifter eller delar av dem samt deras överlåtelse. Kunden har vidare rätt att få sina uppgifter kontrollerade och sina felaktiga uppgifter korrigerade.

Kunden har rätt att få annonser införda i katalogerna enligt katalogvillkoren och prislistan.

### 10.3 Förmedling av telefonnumret

Kunden har rätt att permanent eller per samtal utan särskild avgift förhindra förmedlingen av sitt anslutningsnummer till samtalets mottagare. Dessutom kan kunden utan särskild avgift förhindra att anslutningsnumret för ett inkommande samtal förmedlas till kunden samt identifieringen av det anslutningsnummer till vilket inkommande samtal till anslutningen har omstyrt.

Kunden kan också mot en i Företagets prislista angiven avgift förhindra, om det är tekniskt möjligt, mottagande av sådana inkommande samtal där anslutningsnumrets identifiering är spärrad.

## 11 Dröjsmål

### 11.1 Försenad leverans

Leveransen av en beställd tjänst är försenad, om tjänsten inte har levererats vid den avtalade tidpunkten eller, om ingen leveranstidpunkt har avtalats, inom en rimlig tid efter det avtal har uppstått.

Om leveransen försenas på grund av en orsak som beror på Företaget, är kunden inte skyldig att betala avgifter för ifrågavarande tjänst under den tid dröjsmålet varar. Företaget drar från kundens räkning av de avgifter som samlats under dröjsmålet och som det har fått kännedom om.

Som påföljd av dröjsmålet kan kunden ha rätt till en standardersättning och/eller skadestånd. Kunden har inte rätt till standardersättning eller skadestånd, om Företaget visar att dröjsmålet har berott på ett hinder utanför dess påverkningsmöjligheter som det rimligen inte kan förutsättas ha kunnat beakta vid ingående av avtal och vars följd det rimligen inte har kunnat förhindra eller undvika. Till sådana hinder hör t.ex. oöverstigligt hinder (reparations- och byggarbeten på kommunikationsnätet till följd av exceptionella väderleksförhållanden) (se punkt 14) eller en försening av leverans som beror på kundens verksamhet eller försummelse eller teleapparaters eller inomhusnätets bristfälliga skick.

Om dröjsmålet beror på tredje man som Företaget har anlitat vid fullgörandet av avtalet eller en del av detta, befrias Företaget från ansvar, om också tredje man skulle ha befriats från ansvar på ovannämnda grunder.

### 11.2 Standardersättning

Standardersättningen gäller endast förseningar av en beställd kommunikationstjänst och på ovannämnda grunder. Standardersättningens storlek anges i Företagets prislista, och den är minst 15 euro för varje påbörjad dröjsmålsvecka, dock högst 120 euro. Standardersättningen täcker direkta skador såsom utgifter för utredningen av saken, t.ex. samtals-, post- och resekostnader, samt av indirekta skador en väsentlig förlust av nytta av användningen. Med förlust av nytta av användningen avses en konkret olägenhet för kunden som beror på försenad leverans, dock inte förgärlighet eller andligt lidande som inte ersätts.

### 11.3 Skadestånd

En standardersättning hindrar inte kunden från att kräva ersättning för skada som beror på dröjsmål orsakat av Företagets verksamhet och som överstiger standardersättningens belopp. Kunden skall visa att skadan överskrider standardersättningens belopp.

Företaget svarar för indirekt skada som beror på dröjsmål endast i det fall att den har uppstått genom Företagets vårdslöshet. Med indirekt skada avses

- utebliven inkomst som kunden lider till följd av dröjsmål eller därav följande åtgärder. T.ex. ersättning för utebliven arbetsförtjänst på grund av att kunden mitt under arbetsdagen måste gå hem på grund av installationsarbeten på anslutningen (förlusten skall bevisas t.ex. med arbetsgivarens intyg), men ingen ersättning för en på förhand icke förutsebar omständighet (t.ex. följderna av att en åtgärd som vidtas med hjälp av kommunikationsnätet, såsom aktieköp, inte realiserar).
- skada som beror på en skyldighet som grundar sig på ett annat avtal, och
- väsentlig förlust av nytta av användningen av kommunikationstjänsten som inte medför direkt ekonomisk skada, eller annan liknande väsentlig olägenhet. Härvid bör emellertid beaktas att standardersättningen redan innehåller ersättning för väsentlig förlust av nytta av användningen.

En förutsättning för skadeståndsskyldighet är att ett tillräckligt orsakssammanhang kan konstateras. Avlägsna, ovanliga och oförutsebara följder av dröjsmål faller utanför skadeståndsskyldigheten. Förutsebarheten bedöms objektivt. På skadeståndsskyldigheten tillämpas de allmänna skadeståndsrättsliga principer som framgår av skadeståndslagen.

För att förhindra skada skall kunden när skadan sker eller skada hotar alltid skrida till sådana åtgärder för avvärjning eller begränsning av skadan som rimligen kan krävas och förutsättas av honom. Om kunden genom sin verksamhet eller försummelse eller genom verksamhet eller försummelse som han är ansvarig för orsakar skada, är Företaget inte skyldigt att ersätta den. Skada, som kunden har lidit på grund av begränsning av en skada som kunden ersätts för, ersätts.

Om kunden underlåter att fullgöra sin skyldighet att skrida till rimliga åtgärder för att begränsa skadorna, svarar han själv för en motsvarande del av skadan.

#### 11.4 Kundens anmälningsskyldighet

Kunden är skyldig att informera Företaget om dröjsmål inom rimlig tid efter det tjänsten har levererats samt om han så vill kräva en standardersättning eller skadestånd.

Om Företaget har förfarit grovt vårdslöst eller i strid mot tro och heder eller om kommunikationstjänsten inte motsvarar de krav som ställts i lag eller i Kommunikationsverkets med stöd av lag givna föreskrifter, kan kunden åberopa dröjsmålet också senare.

## 12 Fel

### 12.1 Fel i kommunikationstjänst

Kommunikationstjänsten är behäftad med fel, om kommunikationstjänstens kvalitet eller leveranssätt inte motsvarar det som kan anses vara överenskommet.

Kommunikationstjänsterna kan inte garanteras oavbruten funktion på grund av att tidvis återkommande, 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 fördröjningar av teletrafiken som kan bero på t.ex. radioteknik, dataöverföring, kommunikationsnätens egenskaper, belastning eller skadetrafik. Filtringen eller begränsningen av förmedlingen av meddelanden och teletrafik kan misslyckas.

I tjänsterna och till dessa hörande programvara kan förekomma smärre tekniska brister som inte väsentligt påverkar användningen av tjänsterna eller programvaran. Internet som verksamhetsmiljö (t.ex. användning av internet via mobiltelefon) kan orsaka brister i tjänsternas och apparaternas funktion. Företaget kan inte garantera en överföringshastighet enligt europeisk standard eller att alla egenskaper i kundens terminalapparat står till förfogande i Företagets kommunikationsnät. Dessutom kan nya tjänster som introduceras på marknaden vara mindre funktionssäkra.

Om något annat inte har avtalats, är leveransen av en kommunikationstjänst felaktig, om

- kommunikationstjänsten inte till sin kvalitet motsvarar de krav som har ställts i kommunikationsmarknadslagen, lagen om datasäkerhet inom elektronisk kommunikation eller Kommunikationsverkets föreskrifter,
- användningen av kommunikationstjänsten har av andra än i punkt 13 nämnda skäl varit kontinuerligt eller upprepade gånger avbruten och avbrottet inte med beaktande av avbrottets orsak och omständigheter kan anses ringa, eller
- kommunikationstjänsten inte motsvarar i marknadsföringen givna uppgifter eller annars avviker från vad kunden i allmänhet i samband med motsvarande tjänst har skäl att anta.

Som fel anses dock inte sådana brister i tjänsten som beror på kundens eller någon annan persons, som har använt tjänsten, verksamhet eller försummelse eller på bristfälligheter i kundens apparatur eller applikationer eller på terminalapparatens eller inomhusnätets bristfälliga skick. Speciellt internettjänsterna, men också terminalapparater som använder sig av mobilnätet, innehåller komplicerad teknik. I praktiken beror kommunikationstjänsternas odugliga funktionsskick ofta på programvaran, terminalapparaten eller på felaktig användning av dessa.

Tillfälliga och kortvariga driftavbrott, som Företaget avhjälpes utan dröjsmål efter kundens anmälan, utgör inte fel. Som fel anses inte att ett enstaka meddelande e.dyl. inte når fram, utan avbrottet i tjänsten skall vara kontinuerligt eller återkommande. Avbrottet skall också vara av betydelse för tjänstens användbarhet.

## 12.2 Fel i annan tjänst

Tjänsten skall till kvaliteten och i andra hänseenden motsvara det som kunden i allmänhet har skäl att anta i samband med en sådan tjänst. Felaktigheten hos andra tjänster än kommunikationstjänster och hos apparater fastställs enligt konsumentskyddslagen.

Företaget har rätt att byta ut eller uppdatera uthyrda apparater och programvara som överlåtits med bruksrätt samt tjänsten mot funktionellt motsvarande i stället för att de repareras. Av Företaget sålda apparater repareras enligt apparattillverkarens garantivillkor och konsumentskyddslagen.

Fel i tryckta kataloger förmedlar Företaget till katalogens upprätthållare för korrigerings i den följande katalogen eller på annat sätt genom information medelst medel i serviceurvalet. Fel i elektroniskt eller på annat sätt framställda kataloger och nummerupplysningstjänster förmedlar Företaget till upprätthållaren av tjänsten så snabbt som möjligt.

## 12.3 Felanmälan

Kunden skall anmäla fel till Företaget i rimlig tid efter att ha upptäckt felet eller borde ha upptäckt det. Anmälan kan göras muntligt eller skriftligt. Bedömningen av den rimliga tidens längd påverkas bl.a. av omständigheterna i varje enskilt fall, kundens sakkunskap och möjlighet att i praktiken göra felanmälan. Å andra sidan bör också beaktas att det kan vara viktigt för Företaget att få kännedom om felet så snart som möjligt t.ex. för att undvika ytterligare fel och skador. Kunden förlorar sin rätt att åberopa fel, om han underlåter att göra felanmälan inom rimlig tid.

Om Företaget har handlat grovt vårdslöst eller mot tro och heder eller, om kommunikationstjänsten inte motsvarar de krav som ställts i lag eller i Kommunikationsverkets med stöd av lagen givna föreskrifter, kan kunden åberopa felet också senare.

#### 12.4 Rättelse av fel, prisavdrag och standardgottgörelse

Kunden har rätt att kräva att Företaget avhjälper felet eller utför en ny prestation i stället för den felaktiga utan att detta medför ytterligare kostnader för kunden. Kunden skall medverka till avhjälpandet av felet enligt Företagets anvisningar t.ex. genom att tillstålla Företaget uppgifter som detta begärt och vid behov bereda Företagets representant tillträde till kundens lokaler. Företaget är dock inte skyldigt att avhjälpa ett fel om detta skulle åsamka Företaget oskäliga kostnader eller oskälig olägenhet.

Även om kunden inte kräver att felet skall avhjälpas eller att prestationen förnyas, får Företaget på egen bekostnad göra en sådan rättelse, om det utan dröjsmål erbjuder sig att göra det efter kundens anmälan eller egen varseblivning. Genom att avhjälpa felet kan Företaget undgå ett prisavdrag och hävning av avtal. Kunden kan dock avböja rättelsen, om detta skulle orsaka honom väsentlig olägenhet eller en risk för att de kostnader som förorsakas honom av rättelsen inte ersätts eller om någon annan särskild orsak att avböja föreligger.

Om avhjälpande av felet eller en ny prestation inte kommer i fråga eller om rättelsen inte utförs inom en rimlig tid efter det kunden har anmält felet, kan kunden kräva ett prisavdrag som motsvarar felet eller, i situationer där kommunikationstjänsten har avbrutits, en standardersättning. Standardersättningens storlek framgår av Företagets prislista, och den uppgår till minst 15 euro för varje påbörjad avbrottsvecka, dock till högst 120 euro. Om en standardersättning betalas till kunden på grund av avbrott, är han inte berättigad till ett prisavdrag.

Företaget drar från följande räkning av det till kunden beviljade prisavdraget eller standardersättningen eller återbetalar prisavdraget/gottskrivningen till kunden. Kunden har på grund av fel rätt att avhålla sig från att betala priset för tjänsten. Kunden får dock inte kvarhålla ett belopp som uppenbart överskrider de krav som han till följd av felet har rätt till.

#### 12.5 Skadestånd

Kunden har rätt att kräva ersättning för en direkt skada som han lider till följd av ett fel i tjänsten. Direkta skador är t.ex. de telefon-, post- och resekostnader som en reklamation ger upphov till. Om felet eller skadan har berott på Företagets vållande, har kunden rätt att kräva ersättning också för indirekta skador. På indirekta skador och förutsättningarna för skadeståndsansvar tillämpas vad ovan nämnts i punkt 11.3.

Företaget svarar inte för fel eller skada som beror på en orsak som kunden är ansvarig för, t.ex. utrustning eller programvara som kunden själv har installerat, problem som uppstått till följd av att kunden anlitat en utomstående installations- eller underhållstjänst, bristfälligt underhåll som kunden har ombesörjt eller försummelse av underhåll, kundens verksamhetsmiljö, elnät eller utrustning eller användningssätt.

Kunden har rätt till ersättning endast i det fall att felet har orsakat honom en skada för vilken ersättning skall utgå och som han kan styrka. En förutsättning för skadeståndsskyldighet är att ett tillräckligt orsakssammanhang kan konstateras. Avlägsna, ovanliga och oförutsebara följder av fel eller annat avtalsbrott faller utanför skadeståndsskyldigheten. Förutsebarheten bedöms objektivt. På skadeståndsskyldigheten tillämpas de allmänna skadeståndsrättsliga principer som framgår av skadeståndslagen.

#### 12.6 Framläggande av ersättningskrav

Kunden skall till Företaget framlägga krav om prisavdrag, standardersättning eller skadestånd inom rimlig tid efter det felet har upptäckts eller borde ha upptäckts eller skadan har uppstått.

### 12.7 Kundens ersättningsskyldighet

Kunden skall ersätta direkt skada som Företaget har lidit till följd av kundens förvållade avtalsbrott. Om kunden genom förvållande eller trots Företagets anmärkning använder felaktig apparat eller programvara i tjänsten och detta orsakar störningar i nätet eller för andra användare av nätet, skall även den skada som dessa har lidit och kostnaderna för felsökningen ersättas.

Kunden skall betala de kostnader för utredning och begränsning av fel som Företaget åsamkats och eventuella reparationskostnader samt andra direkta skador, om felet beror på någon annan orsak än en sådan som Företaget är ansvarigt för.

### 13 Bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnätet samt datasäkerhetsåtgärder

I följande fall är det inte fråga om fel i tjänsten. Företaget har rätt att tillfälligt avbryta tillhandahållandet av tjänsten eller begränsa dess användning utan kundens samtycke, om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- eller underhållsarbeten på kommunikationsnätet, datasäkerheten eller service- och underhållsarbeten på system förknippade med kommunikationstjänster. Kunden informeras om avbrott i mån av möjlighet i god tid, och avbrottet görs på ett sätt som medför minsta möjliga olägenhet för kunden.

Till bygg- och underhållsarbeten hör t.ex. utbyggnadsarbeten på kommunikationsnätet samt situationer där kommunikationsnätet måste repareras av en orsak som beror på Företaget eller tredje man. Dylika situationer är t.ex. kabelskador. En situation som hänger samman med datasäkerhet är t.ex. en attack som syftar till att spärra tjänsten och för vars avvärjning flera kunders telekommunikationsförbindelser måste stängas.

Om en kommunikationstjänst har varit avbruten av ovannämnd orsak under totalt minst 48 timmar under en kalendermånad utan kundens samtycke, gottskrivs kunden på begäran tjänstens grundavgift för en månad eller motsvarande skälig gottgörelse. Kunden är skyldig att betala grundavgiften för tjänsten, om avbrottet har varat mindre än 48 timmar.

Företaget är emellertid inte gottgörelseskyldigt, om avbrottet eller begränsningen har orsakats av ett naturfenomen, ett annat oöverstigligt hinder, kundens eller någon annan persons, som har använt anslutningen, vållande eller av terminalapparaten eller inomhusnätets bristfällighet.

På sådana avbrott eller begränsningar tillämpas inte påföljderna för fel eller dröjsmål.

### 14 Överstigligt hinder

Om ett oöverstigligt hinder förhindrar eller fördröjer iakttagandet av ett avtalsvillkor, befrias parten från både skyldigheten att iaktta avtalsvillkoret och ersättningsskyldigheten. Överstigliga hinder är krig, tvångsrekvisition eller beslagtagande för offentligt behov, import- och exportförbud, vägran av exportlicens, arbetskonflikt, lagstiftning och myndighetsbestämmelser, naturfenomen såsom åska och storm, eld, kabel- och annan liknande skada som förorsakats av utomstående, översvämning och vattenskada, överspänning från elnätet, avbrott i leveransen av energi eller annan väsentlig råvara, omständighet som beror på tredje man och som är oberoende av parterna eller någon annan omständighet som parten inte rimligen har kunnat beakta vid slutande av avtal och vars verkningar han inte rimligen kan förhindra eller övervinna. Ovanstående iakttas också när ett oöverstigligt hinder drabbar Företagets underleverantör eller varuleverantör. Den andra parten skall omedelbart informeras om hinder och om dess upphörande.

### 15 Överföring av avtal och registrering

## 15.1 Överföring av avtal

Kunden har inte rätt att överföra avtalet på tredje man utan Företagets på förhand givna skriftliga samtycke.

Företaget har rätt att överföra avtalet på ett annat företag samt avtal som gäller tjänst eller grupp av tjänster till förvärvaren av affärsverksamheten för ifrågavarande tjänster. Kundens gällande avtalsvillkor försvagas inte till följd av överföringen. Det överförande Företaget eller mottagaren informerar kunden i god tid om överföringen innan överföringen äger rum.

Företagets avtalsenliga fordringar kan överföras på tredje man. Efter meddelande om överföringen av fordringar kan betalningarna erläggas giltigt endast till den till vilken överföringen har skett.

## 15.2 Överföring av avtal och registrering

Kunden kan överföra avtalet på nedan angivna villkor, om något annat inte har avtalats. Avtalsförhållande och betalningsansvar mellan Företaget och den nya kunden uppstår först när Företaget har registrerat den nya kunden. Till dess svarar den föregående kunden för avgifter och skyldigheter.

Om anslutningsavtalet är förknippat med aktie.

Om kunden är aktieägare i bolaget, förutsätter överföring av anslutningsavtal att också den aktie som är förknippad med anslutningen överförs på den till vilken anslutningsavtalet överförs. När aktieägare i bolaget överför sin aktie på tredje man, förbinder han sig att samtidigt överföra motsvarande aktieanslutningsavtal eller avtala skriftligt med den nya kunden om aktieanslutningens nyttjanderätt.

Registrering förutsätter att

- samtliga fordringar som Företaget har hos den föregående kunden har betalats eller av Företaget godkänd säkerhet ställts för betalning av dem,
- den nya kunden inte sedan tidigare står i skuld till Företaget eller till ett annat företag,
- den nya kunden inte är insolvent,
- den nya kunden på begäran erlägger förhandsbetalning eller ställer säkerhet (se punkt 8.6),
- den nya kunden inte avsiktligt har förorsakat störningar eller skada i kommunikationsnätet eller för andra användare av nätet,
- den nya kunden företer aktieanslutningens överlåtelsebevis eller nyttjandeavtal med föregående kund, och
- den nya kunden företer det överförda aktiebrevet.

## 16 Upphörande av avtal

### 16.1 Uppsägning

Avtalet gäller tills vidare om inte något annat har avtalats. Kunden kan säga upp ett tills vidare gällande telefonanslutningsavtal muntligt eller skriftligt med två (2) veckors uppsägningstid. På en muntlig uppsägning skickar Företaget en skriftlig bekräftelse till kunden.

Kunden kan säga upp ett tills vidare gällande annat avtal med en (1) månads uppsägningstid. Avtal som ingåtts för viss tid kan inte sägas upp att upphöra mitt under avtalsperioden och telefonnumret eller annan identifieringsuppgift eller kod kan inte överföras på ett annat företag under avtalsperioden, om något annat inte har avtalats.

Företaget har rätt att säga upp ett tills vidare gällande avtal skriftligt med iakttagande av en (1) månads uppsägningstid, om något annat inte följer av tvingande lagstiftning.

## 16.2 Hävning av avtal under avtalsförhållandet

Företaget har rätt att med omedelbar verkan häva telefonanslutningsavtal, om

- telefonanslutningen har varit stängd av någon annan orsak än på kundens begäran (se punkt 6.1) minst en månad och förutsättningarna för stängning av anslutningen fortfarande föreligger, eller
- kunden har dömts för att ha stört teletrafik med användande av anslutningen.

Företaget har rätt att häva avtal om en annan tjänst, om

- användningen av tjänsten har varit avbruten av en annan orsak än på kundens begäran eller på grund av reparation av nätet minst en månad och kunden inte har rättat sitt beteende inom en månad efter det en skriftlig anmärkning skickats till honom och den i punkt 6.2 nämnda förutsättningen för att avbryta användningen fortfarande föreligger,
- kunden har konstaterats vara oförmögen att iaktta avtalsvillkoren och om han inte betalar den av Företaget krävda förhandsbetalningen eller inte ställer godtagbar säkerhet,
- myndighet har konstaterat att kunden uppsåtligen har förhindrat eller stört telekommunikation, eller
- kunden har väsentligt brutit mot ett avtalsvillkor och har trots anmärkning inte rättat sitt beteende.

Kunden har rätt att häva avtalet på grund av Företagets dröjsmål eller fel, om avtalsbrottet är väsentligt. Hävning av avtal kan gälla endast den tjänst som dröjsmålet eller felet gäller.

Kunden har rätt att häva avtalet, om Företaget meddelar att det ändrar avtalsvillkoren till kundens nackdel (se punkt 17.3).

Avtalspart har vidare rätt att häva ett annat avtal än ett telefonanslutningsavtal, om

- iakttagande av avtal har förhindrats av ett oöverstigligt hinder över sex (6) månader, eller
- tjänsten inte kan levereras inom rimlig tid på grund av att en förutsättning för leverans nämnd i punkt 4.2 uteblivit.

Avtalet kan hävas endast skriftligt. Företaget informerar kunden på förhand om hävning av telefonanslutningsavtal. En varning kan ges muntligt eller skriftligt.

## 16.3 Återlämnande när avtalet upphör

Av Företaget ägd utrustning och annan egendom som kunden har haft till sitt förfogande och som överlåtits till kunden med bruksrätt för den tid avtalet gäller skall återlämnas till Företaget, när dem gällande avtal upphör, i det skick de befann sig när de överläts till kunden, med beaktande av normalt slitage.

Om en anslutning på grund av en orsak som beror på tredje man eller oöverstigligt hinder inte alls har kunnat levereras, återbetalas anslutningsavgiften till kunden utan ränta. I annat fall återbetalas anslutningsavgifter inte, om inte något annat särskilt avtalats skriftligt.

Företaget återbetalar på kundens begäran de avgifter som kunden har betalat på förhand till den del som gäller tiden efter det uppsägningstiden har löpt ut. Avgifterna återbetalas emellertid inte om summan av dem understiger 3 euro. Om emellertid samtal och andra på användningens omfattning baserade tjänster är prissatta tillsammans (s.k. paketprissättning), återbetalas inte erlagda avgifter när avtalet upphör. Om Företaget har hävt avtalet på grund av kundens avtalsbrott, återbetalas avgifterna i regel inte. På avgifter som återbetalas löper ingen ränta.

När avtalet upphör har Företaget rätt att kvitta sina fordringar mot de avgifter som eventuellt återbärs.

## 17 Avtalsvillkorens giltighetstid och ändring av avtalsvillkor

### 17.1 Villkorens giltighetstid

Dessa villkor träder i kraft 1.5.2010 och gäller tills vidare. Villkoren tillämpas också på tills vidare gällande avtal som har slutits tidigare mellan Företaget och kunden samt på avtal som ingåtts på viss tid efter att denna tid löpt ut, om inget annat följer av tvingande lagstiftning. Dessa villkor ersätter tidigare allmänna avtalsvillkor för Anvia Abp:s tjänster för konsumenter.

### 17.2 Ändring av avgifter, tjänster och avtalsvillkor

Företaget har rätt att ändra avgifter, deras beräkningsgrunder, avtalsvillkor och tjänstens egenskaper till nackdel för kunden i det fall att

- ändringen beror på lagstiftning eller myndighetsbeslut,
- ändringen har en annan särskild orsak efter att omständigheterna i väsentlig grad förändrats, till exempel underleverantörer, den tekniska utvecklingen, en väsentlig förändring i tjänstens efterfrågan eller trygghet av en fortsatt affärsverksamhet,
- ändringen beror på en förnyelse av avtals-, prissättnings-, kostnads- eller kundtjänstarrangemang, förenhetligande av avtal eller tjänster, förändrade produktionskostnader, förändring av samtrafikspraxis, utveckling eller förnyelse av tjänster eller kommunikationsnät, utveckling av datasäkerheten eller dataskyddet, utveckling av kundens integritetsskydd eller ekonomiska säkerhet, tekniska systemförnyelser, förändring i Företagets ägandestruktur, en väsentlig förändring i marknadsläget av permanent natur, förberedelse för undantagsförhållanden eller iakttagande av branschens självreglering och under förutsättning att avtalets innehåll såsom helhet inte väsentligt förändras, eller
- ändringen inte påverkar avtalets centrala innehåll.

Företaget har rätt att i det fall att avtalets innehåll som helhet betraktat inte väsentligt förändras ändra tjänster av kontinuerlig natur och de sätt och medel medelst vilka tjänsten genomförs. Företaget vinnlägger sig om att kunden till följd av detta lider minsta möjliga olägenhet.

Villkoren i ett på viss tid ingått avtal kan under avtalsperioden inte ändras till nackdel för kunden utom i det fall att 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.

### 17.3 Information om ändring av avgifter, avtalsvillkor och tjänster samt påföljder

Företaget informerar kunden om ändring av avgifter, avtalsvillkor eller tjänsten t.ex. i samband med räkningen eller per e-post (se punkt 18) senast en (1) månad innan ändringen träder i kraft. Om ändringen beror på en ändring av lagstiftningen eller på ett myndighetsbeslut, har Företaget rätt att genomföra ändringen från den dag då ändringen eller beslutet trädde i kraft.

Kunden har under en (1) månad efter det han har fått kännedom om ändringen, dock under högst tre (3) månader efter det ändringen har trätt i kraft, rätt att häva avtalet att upphöra omedelbart för den tjänst som ändringen gäller. Kunden har inte en på ändringen grundad rätt att häva avtalet när Företaget ändrar avgifter, avtalsvillkor eller tjänster

- till kundens fördel, eller
- om det är fråga om en ringa ändring som inte påverkar avtalets centrala innehåll och ändringen inte är till nackdel för kunden, eller
- om det är fråga om en ändring som beror på en ändring av lagstiftningen eller på ett myndighetsbeslut och ändringen inte är till nackdel för kunden.

## 18 Meddelanden

Kunden skall se till att Företaget har färsk kontaktinformation om kunden och tredje man till vars förfogande kunden har ställt sin anslutning. Företaget informerar abonnenten om användarens betalningsförsummelser och andra eventuella avtalsbrott.

Om man inte skriftligt har kommit överens om en annan informationsadress, skickar Företaget meddelandena till kunden under den faktureringsadress som denne senast har uppgivit till Företaget eller, om så har överenskommits särskilt med kunden, exempelvis till e-postadressen.

#### 19 Övriga villkor

Avtalets innehåll bestäms av avtalet och dess bilagor. Om avtalshandlingarnas innehåll är motstridigt, gäller följande prioritetsordning:

- huvudavtalet och dess bilagor (t.ex. beskrivningar av tjänster)
- de skriftliga specialvillkoren för tjänsten
- dessa allmänna avtalsvillkor.

Om något avtalsvillkor är ogiltigt, följer inte av detta att andra avtalsvillkor är ogiltiga.

På avtalet tillämpas Finlands lagstiftning.

#### 20 Meningsskiljaktigheter

Kunden har rätt att väcka åtal mot Företaget antingen i tingsrätten på Företagets eller sin egen hemort. Företaget skall väcka åtal mot kunden i tingsrätten på kundens hemort. Utöver domstolsförhandling har kunden rätt att hänvisa meningsskiljaktigheten om avtalet också till konsumentklagonämnden för behandling. Konsumentklagonämndens beslut är rekommendationer.

*I händelse av meningsskiljaktighet om textens tolkning och innehåll skall den finska versionen vara avgörande.*