

08/09-1

## TOIMITUSEHDOT

DNA:n matkaviestinpalveluiden  
yleiset toimitusehdot 1.7.2009

**dna**

[www.dna.fi](http://www.dna.fi)

## Sisällys

1. Yleistä	3
2. Viestintäpalveluiden määritelmä	3
3. Keskeisiä käyttöohjeita	3
4. Liittymäsopimus	4
5. Liittymän avaaminen ja sulkeminen	6
6. Matkaviestinpalveluiden sisältö ja palvelun käyttö	7
7. Liittymän käyttäminen ulkomailla tai ulkomaisen operaattorin verkossa	9
8. Viivästys	9
9. Virhe viestintäpalvelun toimituksessa	10
10. DNA:n vahingonkorvausvelvollisuus muiden DNA:n palveluiden kuin viestintäpalveluiden osalta	12
11. Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvaan liittyvät toimenpiteet	12
12. Vastuu liittymän käytöstä	13
13. Tietoturva ja asiakastiedot	13
14. Tunnistetiedot	14
15. Maksut ja laskutus	15
16. Sopimuksen siirtäminen	16
17. Riitojen ratkaiseminen	16
18. Liittymäsopimuksen päättyminen	16
19. Muut ehdot	17
20. Toimitusehtojen voimassaolo ja muuttaminen	18
<b>DNA Saldorajoitus -palvelun erityisehdot</b>	<b>19</b>
<b>DNA:n tiedonsiirtopalveluiden erityisehdot</b>	<b>20</b>

Tämä DNA:n toimitusehdot painettu ympäristöä säästäen. Valmistettu Novatech Easy Matt-paperille, jolle on myönnetty EU:n ympäristömerkki rek.nro FI/11/1



## 1. Yleistä

- 1.1 Näitä toimitusehtoja sovelletaan DNA Oy:n (jäljempänä DNA) asiakkaalle toimitettuihin matkaviestin-palveluihin ja soveltuvin osin muihin DNA:n palveluihin. Palvelut voivat sisältää matkaviestinliittymiä ja muita DNA:n palveluja.
- 1.2 DNA vastaa omista palveluistaan. DNA voi käyttää omien palveluidensa tuottamisessa apuna alihankkijoita ja vastaa näiden toiminnasta kuin omastaan.
- 1.3 Asiakas voi liittymän ja matkaviestinverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin DNA:n tuottamia ja tarjoamia palveluja, mutta DNA ei vastaa asiakkaalle tällaisista palveluista.
- 1.4 Näitä ehtoja sovelletaan, ellei asiakkaan ja DNA:n välillä ole kirjallisesti toisin sovittu. Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan mahdollisia DNA:n palvelukohtaisia erityisehtoja.
- 1.5 Kuluttaja-asiakkaalla tarkoitetaan näissä toimitusehdoissa oikeustoimikelpoista luonnollista henkilöä, joka hankkii DNA:n palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeino-toimintaa varten. Yritysassiakkaalla tarkoitetaan muita kuin kuluttaja-asiakkaita, esimerkiksi juridista henkilöä joka hankkii DNA:n palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeino- tai yhdistystoimintaa varten. Asiakkaalla tarkoitetaan sekä kuluttaja-asiakasta että yritysasiakasta.
- 1.6 Kuluttaja-asiakkaan yleinen liittymäkohtainen luottoraja on määritelty sopimuslomakkeella ja se kohdistuu kuluttaja-asiakkaan avoimeen laskutettuun ja laskuttamattomaan saldoon. Kuluttaja-asiakas ja DNA voivat erikseen sopia yleisestä luottorajasta poikkeavasta luottorajasta. Asiakas vastaa myös luottorajan ylittävistä liittymän käytöstä ja siitä perittävistä maksuista.
- 1.7 Nämä toimitusehdot eivät rajoita kuluttaja-asiakkaan pakottavan lainsäädännön mukaisia oikeuksia.

## 2. Viestintäpalvelun määritelmä

- 2.1 Viestintäpalvelulla tarkoitetaan DNA:n tarjoamaa viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa DNA:n käyttämässä viestintäverkossa. Viestintäpalveluja ovat muun muassa puheen ja datan siirto.
- 2.2 Muulla palvelulla kuin viestintäpalvelulla tarkoitetaan muita DNA:n palveluja kuin viestintäpalveluja, esimerkiksi esto-, saldorajoitus- ja vastaajapalveluja.

## 3. Keskeisiä käyttöohjeita

- 3.1 Tutustu näihin toimitusehtoihin, mahdollisiin palvelukohtaisiin erityisehtoihin ja palvelukuvauksiin, käyttöoppaaseen sekä hinnastoon huolellisesti ennen liittymän käyttöä.
- 3.2 Säilytä liittymäkorttisi (SIM) huolellisesti. Jos se katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä DNA:n asiakaspalveluun.
- 3.3 Luovuttaessasi liittymän toisen käyttöön ota huomioon, että liittymää voi käyttää muuhunkin kuin soittamiseen tai tekstiviestien lähettämiseen. Matkapuhelimella voi mm. pelata tekstiviestipohjaisia pelejä ja ostaa erilaisia tavaroita. Ilmoita liittymän käyttäjän tiedot DNA:lle, muussa tapauksessa DNA ei voi mm. sulkea liittymää käyttäjän pyynnöstä esimerkiksi liittymän katoamistilanteissa. Käyttäjä voi, ellei sitä erikseen kiellä, tilata myös maksuttomia ja maksullisia lisäpalveluita liittymälle.
- 3.4 Tutustu estoluokkien sisältöön, jotta pystyt valitsemaan tarvittaessa liittymällesi sen käyttötarvetta parhaiten palvelevan soiton- ja viestieston. Toiselle luovutetusta liittymästä voi kertyä yllättäviä kuluja, vaikka liittymään olisi kytketty soiton- ja viestiestoja.

- 3.5 DNA ei suosittele laskutusliittymän luovuttamista alaikäiselle, koska liittymän eteenpäin luovuttamiseen sisältyy aina taloudellinen riski liittymän omistajalle. DNA suosittelee alaikäisille käyttäjille DNA:n liittymiä, joissa liittymän käyttö maksetaan etukäteen. Lisätietoja saat DNA:n asiakaspalvelusta ja kotisivuilta.
- 3.6 Noudata huolellisuutta liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Tunnisteita, liittymäkorttia (SIM) ja puhelinta ei saa jättää valvomattomaan paikkaan.
- 3.7 Vaihda oletusarvoinen pin-koodi uuteen, äläkä tallenna arkaluonteisia tietoja puhelimen muistiin. Käytä automaattista lukitusta ja suojakoodia, jos puhelimesiasi on siihen mahdollisuus.
- 3.8 Tutustu päätelaitetasi koskevaan ohjekirjaan ja ota käyttöön mahdolliset päätelaitteessa olevat tietoturva-asetukset. Osaan päätelaitteista on saatavissa myös virustentorjuntaohjelmistoja, joiden käyttöä DNA suosittelee. Älä pidä bluetooth- tai muuta lyhyen kantaman radiotaajuusominaisuutta muiden laitteiden löydettävissä ja ota ominaisuus käyttöön vain tarvittaessa. Älä avaa viestiä tai sovellusta, jonka alkuperästä et ole varma.
- 3.9 Katkaise virta matkapuhelimestasi aina kun puhelimen käyttö on kielletty tai se saattaa aiheuttaa häiriötä tai vaaratilanteen.
- 3.10 Älä käytä liittymäkorttia (SIM) sellaisessa laitteessa tai toimintaympäristössä, jossa puhe-, viesti- tai tiedonsiirrossa mahdollisesti olevat huoltokatkokset tai muut katkokset voivat aiheuttaa riskin henkilö- tai esinevahingoille.
- 3.11 Raja-alueilla, kuitenkin Suomen rajojen sisäpuolella, liikuttaessa ja päätelaitteen automaattista verkonvalintaa käytettäessä päätelaite hakee sen käytettävissään olevan matkapuhelinverkon, jonka kentän voimakkuus on sillä hetkellä suurin. Automaattinen verkonvalinta on yleensä oletusasetuksena. Jotta välttyä DNA:n kotimaan hinnoittelusta poikkeavilta ja usein korkeammilta verkkovierailuhinnoilta, kannattaa päätelaitteen asetuksista valita automaattisen verkonvalinnan sijaan manuaalisesti DNA:n oma matkapuhelinverkko.

## 4. Liittymäsopimus

- 4.1 DNA pidättää oikeuden kieltäytyä solmimasta sopimusta asiakkaan kanssa Suomen lainsäädännön sallimissa puitteissa.
- 4.2 DNA ja asiakas tekevät kirjallisen liittymäsopimuksen avattavista matkaviestinverkon liittymistä. Liittymäsopimus antaa asiakkaalle oikeuden käyttää DNA:n tarjoamia matkaviestinverkon palveluja.
- 4.3 DNA varaa kutakin liittymää varten kuluttaja-asiakkaalle yhden liittymänumeron ja yritysasiakasta varten erikseen sovittun määrän liittymänumeroita.
- 4.4 Ellei toisin sovita, kansainvälisen asiakastunnisteen sisältävä liittymäkortti (SIM) on DNA:n omaisuutta.
- 4.5 Päätelaitteet eivät kuulu liittymään.
- 4.6 DNA voi kirjallisesti valtuuttaa kolmannen osapuolen (edustajan tai muun valtuutetun) tekemään liittymäsopimuksen puolestaan, mutta sopimuksen syntyminen edellyttää DNA:n hyväksyntää.
- 4.7 Liittymäsopimus tulee voimaan, kun molemmat sopijapuolet tai heidän valtuuttamansa ovat sen allekirjoittaneet tai kun DNA on muulla sopijapuolten yhdessä hyväksymällä tavalla hyväksynyt asiakkaan tilauksen edellyttäen, että DNA hyväksyy liittymäsopimuksen.
- 4.8 DNA:lla on oikeus olla hyväksymättä sopimusta, jos asiakkaalla on maksuhäiriömerkintä luottotietorekisterissä, tai

- 4.8.1 jos asiakkaalla on DNA:n tai muun teleyrityksen liittymän tai palvelun käytöstä aiheutuneita erään-  
tyneitä riidattomia laskuja maksamatta, tai
- 4.8.2 jos asiakas on jonkun teleyrityksen liittymää hyväksikäyttäen tahallisesti  
aiheuttanut teknistä häiriötä yleiselle televerkolle tai muille käyttäjille, tai
- 4.8.3 jos asiakas kieltäytyy toimittamasta vakuutta tai ennakkomaksua, jota DNA  
on oikeutettu vaatimaan asiakkaalta näiden toimitusehtojen mukaisesti, tai
- 4.8.4 muusta perustellusta syystä.
- 4.9 DNA:lla on oikeus ennen sopimuksen hyväksymistä tarkistaa kuluttaja-asiakkaan luotto-tiedot  
ja muut kuluttaja-asiakkaan maksukyvyyn arvioinnin kannalta tarpeelliset tiedot sekä harkintansa  
mukaan vaatia asiakkaalta vakuuden antamista tai ennakkomaksun suorittamista, jos siihen on  
ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva  
erityinen syy. Näitä syitä ovat muun muassa:
- 4.9.1 DNA:lla tai muulla teleyhtiöllä on riidattomia saatavia kuluttaja-asiakkaalta, tai
- 4.9.2 jos kuluttaja-asiakas on todettu ulosmittauksessa varattomaksi, on konkurssissa tai asiakkaan  
luottotiedoissa on maksuhäiriömerkintä, tai
- 4.9.3 jos kuluttaja-asiakkaalla ei ole vakituista asuinsoitetta Suomessa, tai
- 4.9.4 jos kuluttaja-asiakkaan luottokelpoisuutta ei voida luotettavasti kohtuullisin toimin selvittää, tai
- 4.9.5 jos DNA:lla on erittäin perusteltua aihetta epäillä, että kuluttaja-asiakas ei kykene suoriutumaan  
liittymäsopimukseen perustuvista maksuistaan, tai että kuluttaja-asiakkaan ilmeisenä tarkoitukse-  
na on jättää riidattomat maksut suorittamatta, tai
- 4.9.6 jos kuluttaja-asiakkaan liittymä on tai on ollut suljettuna maksamattomien laskujen vuoksi.
- 4.10 DNA:n kuluttaja-asiakkailta vaatima ennakkomaksu tai vakuus on enintään niiden maksujen  
yhteismäärä, jotka DNA arvioi tarjotuista palveluista kertyvän, ennen kuin DNA voi estää liittymän  
käytön maksulainlyönnin perusteella. DNA voi asettaa liittymäsopimuksen edellytykseksi erityisen  
luottorajan, jonka suuruus otetaan huomioon ennakkomaksun tai vakuuden määrää arvioitaessa.
- 4.11 DNA:lla on oikeus ennen sopimuksen hyväksymistä ja milloin tahansa sopimussuhteen voimassa-  
oloaikana tarkistaa yritysasiakkaan luottotiedot ja muut yritysasiakkaan maksukyvyyn arvioinnin  
kannalta tarpeelliset tiedot ja harkintansa mukaan vaatia yritysasiakkaalta vakuuden antamista tai  
ennakkomaksun suorittamista.
- 4.12 DNA ei maksa korkoa ennakkomaksulle tai vakuudelle.
- 4.13 DNA:lla on oikeus periä ennakkomaksusta tai vakuudesta saatavansa viivästyskorkoineen ja perimis-  
kuluineen.
- 4.14 Kuluttaja-asiakkaan jäljellä oleva ennakkomaksu tai vakuus palautetaan asiakkaalle viipymättä  
liittymäsopimuksen päättymisen jälkeen vähennettynä DNA:n eräänlyönteiden saatavien määrällä.  
Yritysasiakkaan jäljellä oleva ennakkomaksu tai vakuus palautetaan asiakkaalle liittymäsopimuksen  
päättymisen jälkeen vähennettynä DNA:n saatavien määrällä.
- 4.15 Asiakkaan tulee ilmoittaa DNA:lle laskutusosoitteen, kotiosoitteen ja nimen muutokset.

## 5. Liittymän avaaminen ja sulkeminen

- 5.1 Kuluttaja-asiakkaan liittymä avataan viimeistään neljän viikon kuluttua siitä, kun DNA on hyväksynyt liittämösopimuksen, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu tai elleivät osapuolet ole muuta erityisesti sopineet. Yritysassiakkaan liittymä tai palvelu avataan kohtuullisessa ajassa siitä, kun DNA on hyväksynyt liittämösopimuksen, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu tai elleivät osapuolet ole muuta erityisesti sopineet.
- 5.2 Liittymä voidaan sulkea asiakkaan pyynnöstä. Kuluttaja-asiakas voi pyytää sulkemisen puhelimitse, faksilla, sähköpostitse tai erillisellä kirjallisella ilmoituksella. Yritysassiakkaan on toimitettava pyyntö kirjallisesti. DNA sulkee palvelut asiakkaan pyynnöstä määräajaksi tai toistaiseksi. Liittymän uudelleen avaamisesta peritään hinnaston mukainen maksu.
- 5.3 DNA:lla on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä tai sulkea se, jos kuluttaja-asiakas ei ole maksanut kyseistä liittymää koskevaa erääntyntä maksua. DNA:lla on oikeus rajoittaa liittymien käyttöä tai sulkea ne, jos yritysasiakas ei ole maksanut erääntyntä maksua.

Kuluttaja-asiakkaiden osalta sulkemisoikeutta ei kuitenkaan ole, jos:

- 5.3.1 kuluttaja-asiakkaan erääntynyt maksu on alle 50 euroa, tai
- 5.3.2 kuluttaja-asiakkaan erääntynyt maksu liittyy muun palvelun kuin viestintäpalvelun vastaanottamiseen, tai
- 5.3.3 kuluttaja-asiakas maksaa erääntyneen maksun kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai
- 5.3.4 kuluttaja-asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta kuluttajasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai
- 5.3.5 kuluttaja-asiakas tekee muistutuksen laskusta ennen eräpäivää ja maksaa riidattoman osan laskusta määräajassa.
- 5.4 DNA:lla on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä tai sulkea se, jos:
- 5.4.1 asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut hänet muutoin maksukyvyttömäksi eikä asiakas aseta kohtuullista vakuutta, tai
- 5.4.2 asiakas on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä, tai
- 5.4.3 asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata sopimusehtoja. Sopimusehtojen noudattamatta jättämistä on muun muassa:
- 5.4.3.1 Asiakas DNA:n antamasta muistutuksesta huolimatta käyttää epäkuntoisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja,
- 5.4.3.2 Asiakas ei ilmoita pyydettyä laskutusosoitetta.
- 5.5 DNA:lla on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä myös, jos kuluttaja-asiakas ylittää luottorajan. DNA ilmoittaa kuluttaja-asiakkaalle vähintään viikko etukäteen käytön rajoittamisesta ja antaa samalla kuluttaja-asiakkaalle ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä.
- 5.6 DNA:lla on oikeus estää kohdassa 5.3.2 tarkoitetun muun palvelun kuin viestintäpalvelun käyttämi-

nen, jos kuluttaja-asiakas ei maksa muusta palvelusta erääntynyttä laskua kahden viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä.

- 5.7 DNA sulkee liittymän tai estää sen käytön viipymättä, jos asiakas, liittymäsopimukseen merkitty tai asiakkaan DNA:lle ilmoittama käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että matkapuhelin tai matkapuhelimen hallinnoinnissa käytettävä liittymäkortti (SIM-kortti) on kadonnut ja pyytää liittymän sulkemista tai puhelimen käytön estämistä.
- 5.8 Sulkemisaikana liittymää ei voi käyttää, mutta liittymästä on kuitenkin maksettava kuukausimaksu liittymänumeron varauksesta ja ylläpidosta. Liittymän käyttöä rajoitettaessa liittymästä on maksettava kuukausimaksu ja käytöstä johtuvat maksut.
- 5.9 DNA avaa asiakkaan pyynnöstä suljetun liittymän sekä luopuu liittymän käytön rajoittamisesta, kun liittymän sulkemiselle ei ole enää perustetta. DNA poistaa asiakkaan pyynnöstä liittymän käytön rajoituksen heti, kun rajoittamiselle ei ole enää perustetta. DNA veloittaa toimenpiteestä hinnaston mukaisen maksun. DNA ei kuitenkaan peri maksua luottorajan ylityksestä johtuvan liittymän käytön rajoittamisen poistamisesta.

## 6. Matkaviestinpalveluiden sisältö ja palvelun käyttö

- 6.1 DNA:n toimittamien matkaviestinpalveluiden sisältö ja sovellettavat erityiset ehdot määräytyvät näiden toimitusehtojen, mahdollisten erityisehtojen ja palvelukuvausten, kampanjaehtojen, hinnaston, käyttöohjeen ja muun DNA:n materiaalin mukaan. Asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja sekä DNA:n ohjeita.
- 6.2 Liittymää käytettäessä asiakkaan on noudatettava viranomaisten liittymien tai päätelaitteiden käytöstä antamia määräyksiä ja ohjeita. Asiakas saa käyttää liittymäkorttia (SIM) vain tyyppihyväksytyssä tai vahvistettujen määräysten mukaisesti hyväksytyssä sekä radiolaitteista annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti toimintakuntoisessa päätelaitteessa. Liittymän käyttö edellyttää riittävän kehittyneitä päätelaitetta, eikä liittymä toimi esimerkiksi yksitaajuuspuhelimissa.
- 6.3 Asiakas vastaa palvelun käyttöön tarvittavien laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta, suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakkaan tulee noudattaa DNA:n antamia ohjeita liittymän käyttöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen. Jos asiakas tahallisesti tai DNA:n huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa DNA:lle mahdollisista vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Asiakas vastaa myös siitä, että nämä laitteet ja ohjelmistot eivät haittaa tai häiritse DNA:n toimintaa tai verkon liikennettä. Häiriötä mahdollisesti tuottavat laitteet ja ohjelmistot on välittömästi irrotettava palvelusta.
- 6.4 Yritysassiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Yritysassiakas vastaa itse laitteiden, ohjelmistojen ja muun vastaavan suojaamisesta esimerkiksi palomuurein sekä tarvittavien lupien hankkimisesta ja kustannuksista sekä palvelun käytön lainmukaisuudesta. Jos DNA:n toimitukseen yritysassiakkaalle sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset tai muutokset eivät kuulu toimitukseen, elleivät osapuolet ole muuta kirjallisesti sopineet.
- 6.5 DNA:lla on oikeus päättää matkaviestinverkkojen alueellisista laajuuksista sekä matkaviestinverkkojen tarjoamista ominaisuuksista. Matkaviestinverkkojen alueellinen laajuus voi riippua osaksi verkkojen kuormitusasteesta eikä ole aina staattinen. DNA voi supistaa matkaviestinverkkojen alueellista laajuutta olennaisesti, jos muutoksen syynä on DNA:n palveluiden tai DNA:n käyttämien verkkojen kehittäminen tai uudistaminen, alan markkinatilanteen olennainen ja pysyväluonteinen muuttuminen, DNA:n toimittamien palveluiden tuotantokustannusten muutos, lainmuutos, viranomaispäätös tai muu vastaava syy. Jos laajuutta supistetaan olennaisesti ja pysyvästi, muutoksesta tiedotetaan asiakkaille. Jos matkaviestinverkon alueellista laajuutta supistetaan olennaisesti ja pysyvästi kuluttaja-asiakkaan kotipaikkakunnalla, ja tämä supistus heikentää kuluttaja-asiakkaan liittymän

kuuluvuutta asiakkaan kotiosoitteessa, on kuluttaja-asiakkaalla oikeus irtisanomis-aikaa noudattamatta purkaa sopimus.

- 6.6** DNA ei takaa aukotonta toimivuutta palveluilleen kaikkialla matkaviestinverkkojen kuuluvuusalueen sisällä. Kuuluvuuteen ja palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, rakennukset sekä sisäpeitossa esimerkiksi seinien materiaali ja paksuus. Radio- ja verkko-tekniikasta johtuen palveluissa ja liittymän toiminnassa saattaa ilmetä satunnaisia ja lyhyt-aikaisia häiriöitä, viiveitä ja katkoksia ja tästä johtuen palvelun kautta toimitettu aineisto tai tiedot voivat viivästyä, muuttua tai kadota. Verkon kuormitus, päivitys, huolto- ja ylläpito-työt sekä tietoturvahäökkäykset ja niiden torjunta ja ehkäisy voivat myös aiheuttaa palveluiden satunnaisia ja lyhytaikaisia katkoksia. Nämä rajoitukset tulee ottaa huomioon esimerkiksi, jos liittymää käytetään laitteiden tai ohjelmistojen etähallintaan tai muuhun vastaavaan toimintaan (esimerkiksi ns. M2M-sovellukset).
- 6.7** Kuluttaja-asiakkaan tulee kohtuullisessa määrin myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen sekä palvelun laadun arviointiin reklamaatiotapauksissa DNA:n ohjeiden mukaisesti. Palvelun toimittaminen voi edellyttää esimerkiksi asetusten hyväksyntää. Palvelun laadun arviointi reklamaatiotapauksissa voi edellyttää esimerkiksi kuuluvuuden mittauksia asiakkaan asunnossa. Yritysasiakkaan tulee myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen sekä palvelun laadun arviointiin DNA:n ohjeiden mukaisesti.
- 6.8** DNA:lla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole voitu toimittaa asiakkaasta johtuvasta syystä.
- 6.9** DNA:lla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. Yritysasiakaiden osalta DNA:lla on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Jos tällaiset muutokset edellyttävät muutoksia yritysasiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin, yritysasiakkaan on omalla kustannuksellaan huolehdittava tällaisista muutoksista. Asiakkaan vaatimista muutoksista peritään erillinen maksu.
- 6.10** DNA kehittää liittymensä ominaisuuksia ja pyrkii helpottamaan liittymän monipuolista käyttöä. DNA voi liittää liittymän perusominaisuuksiin uusia liittymän ominaisuuksia. DNA ilmoittaa kuluttaja-asiakkaalle etukäteen uusista ominaisuuksista. Yritysasiakkaiden osalta DNA:lla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen ja toimittaminen.
- 6.11** DNA myöntää asiakkaalle käyttöoikeuden DNA:n tämän sopimuksen perusteella toimittamiin ohjelmistoihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistoja ja asiakirjoja ainoastaan ohjelmistojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssiehtojen ja DNA:n ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat DNA:n, DNA:n päämiehen, DNA:n alihankkijan tai kolmannen osapuolen omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman DNA:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja tai luovuttaa niitä kolmannen käyttöön, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Yritysasiakkaan on käyttöoikeuden päättyessä omalla kustannuksellaan palautettava tai DNA:n pyynnöstä hävitettävä hallussaan oleva luovutettu materiaali.
- 6.12** DNA:lla on oikeus rajoittaa palvelun käyttöä verkolle tai muille käyttäjille aiheutuvien häiriöiden ehkäisemiseksi. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille asiakkaille tai DNA:n tai kolmansille toimitetusta aineistosta. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan palvelun välityksellä lähetettävä tai julkaisema aineisto ei aiheuta häiriötä verkolle, vaarana tietoturvaa, yksityisyyden suojaa tai tietosuojaa, loukkaa tai riko tekijänoikeuksia tai muita DNA:n tai kolmannen osapuolen oikeuksia, hyvää tapaa tai tahdonvaltaisten tai pakottavien lakien ja asetusten säännöksiä sekä viranomaisten määräyksiä.
- 6.13** Jos asiakas on toimittanut palvelun kautta kohdassa 6.12 mainittua aineistoa toisille käyttäjille tai DNA:lle tai kolmansille tai mikäli mainittua aineistoa on muutoin asetettu saataville, DNA:lla on asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava aineisto ja estää sen käyttö sekä ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin tietosuojan ja tietoturvan varmistamiseksi.

- 6.14 DNA ei vastaa muiden teleyritysten tai palveluiden tuottajien toiminnasta eikä näiden aiheuttamista vahingoista. DNA vastaa omista palveluistaan näiden toimitusehtojen mukaisesti.
- 6.15 DNA estää asiakkaan pyynnöstä korvauksetta liittymän käytön muuhun kuin viestintäpalveluun ja liittymän lähtevän liikenteen tiettyyn liikennetyyppiin, jos esto on teknisesti helposti toteutettavissa. Jos DNA:n asettama esto myöhemmin asiakkaan pyynnöstä poistetaan, DNA voi periä toimenpiteestä hinnastonsa mukaisen maksun.
- 6.16 DNA:lla on oikeus etäpäivittää liittymäkortille (SIM) ulkomaanoperaattoreiden suosituslistaa sekä optimoida liittymäkortin (SIM) teknistä rakennetta muun muassa tehostaakseen matkapuhelinverkkoympäristön ja liittymäkortin (SIM) yhteistoimintaa sekä ylläpitääkseen DNA:n tarjoaman palvelun laatua. DNA:lla on oikeus vaihtaa liittymäkortti (SIM).
- 6.17 DNA voi lähettää viestintäverkkojen avulla liittymän käyttöä helpottavia asetuksia asiakkaan päätelaitteeseen.

## 7. Liittymän käyttäminen ulkomailla tai ulkomaisen operaattorin verkossa

- 7.1 DNA:n matkaviestinliittymän käyttöön Suomen ulkopuolella maissa, joissa sen käyttäminen on mahdollista ja sallittua, sovelletaan käyttömaan lainsäädäntöä ja palvelun tarjoavan ulkomaisen operaattorin käytäntöä, ohjeita ja määräyksiä. DNA ei vastaa matkaviestinyhteyden tai muiden matkaviestinpalveluiden toimivuudesta tai laadusta käytettäessä matkaviestinliittymää ulkomailla tai ulkomaisen operaattorin verkossa. DNA ei ole vastuussa asiakkaan päätelaitteen tai sen käytön mahdollisesti aiheuttamista vioista tai häiriöistä eikä niistä aiheutuvista seuraamuksista.
- 7.2 Ulkomailla tai ulkomaisen operaattorin verkosta soitettujen ja vastaanotettujen puheluiden, tekstiviestien ja tiedonsiirron hinnastot löytyvät DNA:n kotisivuilta ja asiakaspalvelusta. Kyseiset hinnat riippuvat kyseisestä operaattorista eikä DNA vastaa mahdollisista muutoksista näissä hinnoissa.
- 7.3 Käytettäessä matkaviestinliittymää ulkomaisessa matkaviestinverkossa asiakkaan on lisäksi huomioitava seuraavat ehdot:
- 7.3.1 DNA ei vastaa vahingoista, jotka asiakkaalle ovat aiheutuneet käytettäessä liittymää ulkomaisen operaattorin verkossa,
- 7.3.2 asiakkaan tietosuojan osalta noudatetaan matkaviestinliittymän käyttömaan lainsäädäntöä sekä verkon ylläpitäjän käytäntöä.
- 7.4 DNA antaa pyydettyä lisätietoa liittymän käytöstä ulkomaisen operaattorin verkossa.

## 8. Viivästys

- 8.1 Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohdana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai asiakkaan puolella olevasta seikasta. Jos viestintäpalvelun toimitusajankohdasta ei ole erikseen sovittu yritysasiakkaan kanssa, on toimitus viivästynyt, jos viestintäpalvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen, eikä tämä johdu yritysasiakkaasta tai yritysasiakkaan puolella olevasta seikasta.
- 8.2 Muun kuin viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohdana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai asiakkaan puolella olevasta seikasta. Jos muun kuin viestintäpalvelun toimitusajankohdasta ei ole muuta sovittu, on toimitus viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen, eikä tämä johdu asiakkaan puolella olevasta seikasta.

- 8.3 Jos toimitus viivästyy yritysasiakkaasta johtuvasta syystä, yritysasiakkaan on korvattava DNA:lle viivästyksestä aiheutuneet välittömät vahingot ja asiakkaan velvollisuus maksaa maksuja alkaa sovitun toimitusajankohdasta.
- 8.4 Kuluttaja-asiakas velvollinen maksamaan viivästynyttä viestintäpalvelua koskevat maksut vasta siitä lukien, kun viestintäpalvelu on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen kuluttaja-asiakkaalla on oikeus pidättäytyä maksamasta sellaista osaa maksusta, joka on tarpeen viivästyksen perustuvan korvauksen vakuudeksi.
- 8.5 Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, jos viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt. Vakiokorvauksen määrä on 15 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Kuluttaja-asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos kyse on muusta palvelusta kuin viestintäpalvelusta tai jos DNA osoittaa viestintäpalvelun viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai välttää. Yritysasiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen.
- 8.6 Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus korvaukseen viivästyksestä aiheutuneesta välittömästä vahingosta siltä osin kuin vahinko ylittää kohdassa 8.5 määritellyn vakiokorvauksen määrän. Oikeutta vahingonkorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos kuluttaja-asiakkaalla ei ole oikeutta kohdassa 8.5 määritellyyn vakiokorvaukseen. Viivästyksestä aiheutuneesta välillisestä vahingosta DNA vastaa vain, jos viivästys tai vahinko on aiheutunut DNA:n huolimattomuudesta.
- 8.7 Vahingonkorvausta viivästystapauksissa on vaadittava DNA:lta kohtuullisessa ajassa siitä, kun toimitus on tapahtunut. Kuluttaja-asiakas ei kuitenkaan ilmoituksen puuttumisesta huolimatta menetä oikeuttaan vedota viivästyksen, jos DNA on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti, tai jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.
- 8.8 DNA ei korvaa asiakkaan, liittymän käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista aiheutuvia vahinkoja. Kolmansilla osapuolilla ei tarkoiteta DNA:n palveluidensa tuottamisessa ja toimittamisessa mahdollisesti käyttämiä alihankkijoita.
- 8.7 Vahinkoa kärsivän osapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos osapuoli laiminlyö tämän, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta.
- 8.8 DNA ei korvaa yritysasiakkaalle viivästyksestä aiheutuvia välittömiä tai välillisiä vahinkoja.

## 9. Virhe viestintäpalvelun toimituksessa

- 9.1 DNA:n viestintäpalvelun toimituksessa on virhe, jos viestintäpalvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun. DNA:n viestintäpalveluiden tarkempaa sisältöä on määriteltävä muun muassa näissä toimitusehdoissa, mahdollisissa erityisehdoissa ja palvelukuvauksissa, kampanjaehdoissa, hinnastossa, käyttöohjeessa ja muussa DNA:n materiaalissa.
- 9.2 Kuluttaja-asiakas ei voi vedota viestintäpalvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä DNA:lle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Yritysasiakas ei saa vedota viestintäpalvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä DNA:lle viipymättä siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Kuluttaja-asiakas ei kuitenkaan ilmoituksen puuttumisesta huolimatta menetä oikeuttaan vedota viivästyksen, jos DNA on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti, tai jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

- 9.3 Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus vaatia, että DNA korjaa virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman, että siitä aiheutuu kuluttaja-asiakkaalle kustannuksia. DNA ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi DNA:lle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.
- 9.4 Vaikka kuluttaja-asiakas ei vaatisi virheen korjaamista, DNA voi omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos se kuluttaja-asiakkaan ilmoittaessa virheestä viipymättä tarjoutuu tekemään sen. Kuluttaja-asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuu hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että kuluttaja-asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy. Tämä virheen oikaisu ei ole käytettävissä viestintäpalvelun toimituksen keskeytystilanteissa.
- 9.5 DNA ei vetoa siihen, ettei ole saanut tilaisuutta viestintäpalvelun virheen oikaisuun, jos kuluttaja-asiakas on korjauttanut viestintäpalvelun virheen, eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että kuluttaja-asiakas olisi jäänyt odottamaan DNA:n suorittamaa oikaisua.
- 9.6 Jollei viestintäpalvelun virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen tai DNA ei suorita tällaista oikaisua kohtuullisessa ajassa siitä, kun kuluttaja-asiakas on ilmoittanut viestintäpalvelun virheestä, on kuluttaja-asiakkaalla oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.
- 9.7 Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus vakiohyvitykseen, jos viestintäpalvelussa on virhe ja jos virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Esimerkiksi lyhyitä tai ajoittaisia keskeytyksiä, joita voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisinä, ei pidetä viestintäpalvelun virheenä eikä toimituksen keskeytyksenä. Kuluttaja-asiakkaalla ei ole oikeutta vakiohyvitykseen, jos kyse on muusta palvelusta kuin viestintäpalvelusta.
- Vakiohyvityksen määrä on 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Jos kuluttaja-asiakas on oikeutettu vakiohyvitykseen, hänellä ei ole oikeutta kohdassa 9.6 tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta. Vakiohyvitys on keskeytyksissä hinnanalennukseen nähden ensisijainen hyvitys. Yritysasiakkaalla ei ole oikeutta vakiohyvitykseen tai hinnanalennukseen.
- 9.8 Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus korvaukseen siitä välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii viestintäpalvelussa olevan virheen vuoksi. Välillisestä vahingosta DNA vastaa kuluttaja-asiakkaalle vain, jos virhe tai vahinko on aiheutunut huolimattomuudesta DNA:n puolella.
- Oikeus vahingonkorvaukseen syntyy vain, jos viestintäpalvelussa olevasta virheestä on aiheutunut kuluttaja-asiakkaalle jotain korvattavaa ja toteennäytettyä vahinkoa. Asiakkaalla on todistustaakka siitä, että korvattavaa vahinkoa on syntynyt.
- 9.9 DNA:lle ei synny vahingonkorvausvelvollisuutta, jos virhe aiheutuu sellaisesta DNA:n vaikutuspiirin ulkopuolella olevasta seikasta, jota DNA ei ole kyennyt ottamaan ennakoita huomioon ja jonka seurauksia DNA ei myöskään ole voinut välttää tai voittaa.
- DNA ei korvaa asiakkaan, liittymän käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista aiheutuvia vahinkoja.
- 9.10 Vahingonkorvausta on vaadittava DNA:lta kohtuullisessa ajassa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita. Kuluttaja-asiakas ei kuitenkaan ilmoituksen puuttumisesta huolimatta menetä oikeuttaan vedota virheeseen, jos DNA on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti, tai jos viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.
- 9.11 Yritysasiakkaiden osalta DNA korjaa ne palvelussa tai toimituksessa tehdyt virheet, jotka johtuvat DNA:n vastuulla olevasta tuottamuksellisesta sopimuksen rikkomisesta ja vain, jos niistä on viipymättä reklamoitu. DNA aloittaa korjaamisen kohtuullisessa ajassa virheilmoituksesta. DNA vastaa

korjauskuluista, mutta muita korvauksia ei yritysasiakkaille makseta. Jos virhettä ei ole DNA:n tuottamuksen takia korjattu kohtuullisessa ajassa tai virhe ei ole kohtuudella korjattavissa, DNA korvaa yritysasiakkaalle tuottamuksestaan johtuneesta virheestä aiheutuneet asiakkaan osoittamat hänelle aiheutuneet välittömät vahingot. Korvauksen enimmäismäärä on palvelusta perittävä maksu virhettä vastaavalta osalta. Yritysasiakkaiden osalta DNA:n vastuu palvelun virheestä rajoittuu DNA:n vastuulla olevan virheellisen palvelun korjaamiseen tai virheellisesti suoritettua palvelun uudelleen suorittamiseen. DNA ei korvaa yritysasiakkaalle välillisiä vahinkoja, kuten saamatta jäänyttä voittoa taikka viestin katoamisesta, myöhästymisestä, muuttumisesta tai estymisestä johtuvia vahinkoja. DNA ei korvaa yritysasiakkaan mahdollisesti kolmannelle osapuolelle maksamia korvauksia. Jos yritysasiakkaalle toimitettua palvelun virhe tai palvelusta johtuva vahinko johtuu muusta syystä kuin DNA:n vastuulla olevasta tuottamuksellisesta sopimuksen rikkomisesta, DNA:lla ei ole korjaus- eikä korvausvelvollisuutta. Tällaisia muita syitä ovat muun muassa puutteellinen huolto, asiakkaan toimintaympäristön puutteet, sähköverkon viat, laitehäiriöt tai virheellinen käyttötapa. Yritysasiakkaan tulee maksaa DNA:lle aiheutuneet vian selvitys- ja rajoittamiskulut sekä mahdolliset korjauskustannukset ja muut välittömät vahingot, jos virhe johtuu yritysasiakkaan vastuulla olevasta syystä.

- 9.12 Vahinkoa kärsivän osapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos osapuoli laiminlyö tämän, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta.

## 10. DNA:n vahingonkorvausvelvollisuus muiden DNA:n palveluiden kuin viestintäpalveluiden osalta

- 10.1 DNA on velvollinen maksamaan kuluttaja-asiakkaalle vahingonkorvausta DNA:n tuottamuksesta aiheutuneista, asiakkaan osoittamista välittömistä vahingoista.
- 10.2 DNA ei korvaa välillisiä vahinkoja tai ylivoimaisesta esteestä johtuvia vahinkoja. Välillisenä vahinkona pidetään tulonmenetystä, ansionmenetystä tai muuta vastaavaa menetystä. Tämä ehto ei rajoita kuluttaja-asiakkaan kuluttajansuojalain 8 luvun mukaisia oikeuksia.
- 10.3 DNA ei korvaa asiakkaan, liittymän käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista aiheutuvia vahinkoja. DNA:lla ei ole korvausvelvollisuutta näiden toimitusehtojen mukaisten oikeuksien käytöstä.
- 10.4 Yritysasiakkaiden osalta toimitusehtojen kohtia 9.9-9.11 noudatetaan sekä viestintäpalveluihin että muihin kuin viestintäpalveluihin.
- 10.5 Vahinkoa kärsivän osapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos osapuoli laiminlyö tämän, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta.

## 11. Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvaan liittyvät toimenpiteet

- 11.1 DNA saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön tai tietoturvan vuoksi. Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotöitä ovat muun muassa tukiasemien kunnossapito sekä viestintäverkkoon liittyvien palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt.
- 11.2 DNA tekee keskeytyksen asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja mahdollisuuksien mukaan tiedottaa keskeytyksestä hyvissä ajoin etukäteen. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa.

- 11.3 Jos palvelu on keskeytetty tässä kohdassa kuvatusta syystä kalenterikuukaudessa vähintään 48 tunnin ajan, hyvittää DNA kuluttaja-asiakkaalle pyynnöstä palvelun perusmaksun yhden kuukauden ajalta.
- 11.4 Edellä tarkoitettua hyvitysvelvollisuutta DNA:lla ei kuitenkaan ole, jos keskeytys on aiheutunut:
- 1) luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä ja DNA osoittaa, ettei se ole kohtuullisin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa;
  - 2) asiakkaan tai muun liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta; tai
  - 3) päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta johtuvasta syystä.
- 11.5 Yritysassiakaiden osalta DNA:lla on oikeus keskeyttää kaikkien palveluiden käyttäminen, toimitaminen ja tuottaminen välittömästi joko kokonaan tai osittain, jos DNA:n käyttämän verkon tai palvelun rakentaminen, kunnossapito ja toimivuuden ylläpito sitä edellyttää.

## 12. Vastuu liittymän käytöstä

- 12.1 Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista ja palvelusta perittävien maksujen suorittamisesta.
- 12.2 Asiakas voi liittymän ja matkaviestinverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin DNA:n tuottamia ja tarjoamia palveluja. Asiakas vastaa myös näistä palveluista perittävien maksujen suorittamisesta.
- 12.3 Asiakas voi luovuttaa liittymänsä kolmannen henkilön käyttöön, mutta hän on silloinkin itse vastuussa liittymän käytöstä ja siitä perittävistä maksuista.
- 12.4 Jos asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi tai liittymän käyttäjäksi kolmannen henkilön tiedot, tällä henkilöllä on oikeus tilata liittymään lisäpalveluita, ellei asiakas ole ilmoittanut DNA:lle tätä koskevaa kieltoa.
- 12.5 Kuluttaja-asiakas vastaa DNA:n toimittaman viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä vain, jos oikeudeton käyttö on johtunut kuluttaja-asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää.
- 12.6 Kuluttaja-asiakas ei vastaa DNA:n toimittaman viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin viestintäpalvelua on käytetty sen jälkeen, kun kuluttaja-asiakas tai liittymäsopimukseen merkitty tai kuluttaja-asiakkaan DNA:lle liittymän käyttäjäksi ilmoittama käyttäjä on tehnyt DNA:lle ilmoituksen siitä, että liittymä tai muu DNA:n toimittaman viestintäpalvelun hallinnoinnissa käytettävä väline on kadonnut tai että se on oikeudettomasti toisen hallussa. Ilmoituksella ei ole muotovaatimuksia. DNA voi kuitenkin pyytää asiakasta toimittamaan esim. rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan jälkikäteen voidakseen arvioida asiakkaan huolellisuusastetta.
- 12.7 Yritysassiakas vastaa kaikista sopimuksen mukaisista maksuista DNA:lle. Yritysassiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko yritysasiakas itse käyttänyt palvelua, antanut palvelun toisen käyttöön, tai onko joku käyttänyt palvelua yritysasiakkaan tietämättä ja ilman yritysasiakkaan suostumusta.
- 12.8 DNA:lla on oikeus sulkea liittymä välittömästi 12.6 kohdassa tarkoitetun ilmoituksen vastaanotettuaan.

## 13. Tietoturva ja asiakastiedot

- 13.1 Päätelaitteen liittämiseen avoimeen Internetiin liittyy erityisiä uhkia (esim. haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella olevien tietojen käytettävyyden ja niiden luottamuksellisuuden. Asiakkaan tulee huolehtia matkapuhelimensa tai

muun päätelaitteen suojauksesta ja tietoturvasta. Ajantasaisia ohjeita antaa muun muassa DNA:n asiakaspalvelu.

- 13.2 DNA:n asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää asiakassuhteen hoitamisen ja palvelujen kehittämisen lisäksi muun muassa mainontaan, markkinointiin ja suoramarkkinointiin. Asiakkaalla on oikeus kieltää DNA:ta luovuttamasta häntä koskevia tietoja suoramainontaan, puhelinmyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkina- ja mielipidetutkimukseen.
- 13.3 DNA:lla on oikeus tehdä luettelo asiakkaiden ja palvelun käyttäjien tunnistamisen kannalta tarpeellisista asiakas- ja tunnistetiedoista ja julkaista ne kirjallisessa tai sähköisessä luettelossa ja käyttää tietoja numeropalvelussa tai muussa vastaavassa palvelussa. DNA:lla on oikeus luovuttaa kolmannelle perusteltuja käyttötarkoituksia varten asiakas- ja tunnistetietoja, jotka voidaan ottaa luetteloon edellyttäen, että luovutus tapahtuu lain sallimissa rajoissa. Asiakkaalla on oikeus kieltää luettelotietojensa julkaiseminen sekä luovuttaminen numeropalvelun tai muun vastaavan palvelun käyttöön.
- 13.4 DNA voi käsitellä viestintään liittyviä tunnistamis- ja paikkatietoja palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarkoituksiin sähköisen viestinnän tietosuojalain ja sen nojalla annettujen asetusten, sekä viranomaisten ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot, kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.
- 13.5 DNA:lla on oikeus nauhoittaa DNA:n asiakaspalvelupuhelut mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, DNA:n asiakaspalvelun kehittämiseksi tai DNA:n palveluiden laadun tarkkailemista tai kehittämistä varten.
- 13.6 DNA:lla on oikeus poliisiviranomaisen tai lain mukaan muuten toimivaltaisen viranomaisen tekemän pyynnön perusteella luovuttaa asiakkaan liittymää tai päätelaitteita koskevia tunnistamis- ja paikkatietoja rikostutkinnallisiin tarkoituksiin tai hätäilmoituksia vastaanottavien viranomaisten käyttöön siten kuin siitä on säädetty sähköisen viestinnän tietosuojalain ja esitutkintaa, pakkokeinoja ja poliisin tai muun viranomaisen toimivaltuuksia koskevassa lainsäädännössä.
- 13.7 Jos asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi tai liittymän käyttäjäksi kolmannen henkilön tiedot, tällä henkilöllä on oikeus saada laskutuksen määräytymiseen liittyviä tietoja sähköisen viestinnän tietosuojalain ja sen nojalla annettujen asetusten, sekä viranomaisten ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Jos liittymän käyttäjäksi on DNA:lle ilmoitettu eri henkilö kuin laskutettava, voi puheluerittelyn kuluttaja-asiakkaan liittymälle tilata ainoastaan liittymän käyttäjä kirjallisesti.
- 13.8 Jos liittymäkortti (SIM) on löytötavara laissa mainitun löytötavaroimiston tai muun sellaisen organisaation hallussa, jonka tarkoituksena on palauttaa hukattuja tavaroita omistajilleen, DNA:lla on oikeus luovuttaa tiedot liittymän omistajasta tai haltijasta ja tämän yhteystiedoista näille, jos tiedon antaminen voi auttaa liittymäkortin (SIM) tai matkapuhelimen palauttamista oikealle omistajalleen, eikä tietojen luovuttamista ole kielletty.
- 13.9 Asiakas-, tunnistamis-, luettelo- ja paikkatietojen tarkempi käyttötarkoitus ja muut käsittelyperiaatteet ilmenevät DNA:n rekisteriselosteesta, sekä tunnistamis- ja paikkatietojen käsittelemistä koskevista selosteista. Ajantasaiset selosteet ovat nähtävissä DNA:n kotisivuilla tai DNA:n toimitiloissa.

## 14. Tunnistetiedot

- 14.1 DNA varaa liittymänumeron asiakkaalle liittymäsopimuksen voimassaoloajaksi.

- 14.2 DNA:lla on asiakasta kuultuaan oikeus valita palveluun kuuluvat asiakkaan käyttöön tulevat käyttäjätunnukset, numerot, osoitteet ja muut sellaiset tunnisteet (jäljempänä Tunnistetiedot). Ne säilyvät DNA:n omistuksessa eikä asiakkaalla ole mitään oikeuksia niihin sopimuksen päätyttyä, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu.
- 14.3 Tunnistetiedot voidaan muuttaa asiakkaan pyynnöstä maksua vastaan.
- 14.4 DNA:lla on oikeus muuttaa Tunnistetietoja, jos viranomaisten määräykset tai verkkojen rakenteelliset tai palvelulliset tai muut tekniset syyt sitä vaativat. DNA ilmoittaa muutoksesta asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen. Liittymän tilaajanumeron muutoksesta ilmoitetaan kuitenkin vähintään kuusi kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.
- 14.5 DNA:lla on oikeus antaa palvelun Tunnistetiedot kolmannelle, jos palvelu on ollut suljettuna kuuden (6) kuukauden ajan muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä.

## 15. Maksut ja laskutus

- 15.1 Asiakas vastaa kaikista liittymäsopimuksensa mukaisista maksuista ja hänen on maksettava maksut viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä. DNA ei ole velvollinen ottamaan vastaan käteismaksua.
- 15.2 DNA päättää matkaviestinpalveluidensa maksuista ja laskutuskausista. DNA voi muuttaa laskutuskausia esimerkiksi laskutusjärjestelmien uudistuksen, liittymien yhdenmukaistamisen tai muun vastaavan syyn takia. Jos asiakas yhdistää usean liittymän laskut yhdelle laskutussopimukselle, yhdenmukaistuvat kyseisten liittymien laskutuskaudet.
- 15.3 Asiakas maksaa DNA:lle palvelusta ja sen käytöstä DNA:n hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut.
- 15.4 Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä DNA:n asiakaspalveluun nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista.
- 15.5 DNA laskuttaa asiakkaalta myös DNA:n palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on ko. teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan ko. teleyritysten tai palveluntuottajien hinnaston mukaisesti. DNA:n hinnastossa ei ilmoiteta muiden palveluntarjoajien palveluista perittäviä maksuja.
- 15.6 Asiakkaan on maksettava laskunsa viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä.
- 15.7 DNA:lla on oikeus periä viivästyneistä maksuista korkolain mukaista viivästyskorkoa ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi DNA on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perinnästä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.
- 15.8 DNA antaa hinnaston mukaista maksua vastaan asiakkaalle laskun määrittymiseen liittyviä tunnistamistietoja siten kuin lainsäädäntö ja viranomaismääräykset edellyttävät.
- 15.9 Asiakas vastaa kaikista sopimuksen mukaisista maksuista DNA:lle. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko asiakas itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön. Kuluttaja-asiakaiden osalta toimitusehtojen kohdissa 12.5 ja 12.6 on erikseen sovittu liittymän oikeudettomasta käytöstä ja siihen liittyvästä vastuunjaosta.
- 15.10 Jos kuluttaja-asiakas ennen eräpäivää tekee laskusta muistutuksen laskussa mainittuun osoitteeseen, DNA ei sulje viestintäpalvelua sinä aikana, kun laskutuksen oikeellisuutta selvitetään. Tämä sulkemisarjoitus ei koske yleiseen teletoimintaan kuulumattomia palveluita, eikä muutoinkaan riidattonta osaa laskusta tai muita riidattomia palveluja koskevia laskuja, jotka on muistutuksesta

huolimatta suoritettava määräajassa. Jos muistutus on aiheeton, asiakkaan tulee suorittaa lasku viivästyskorkeineen viipymättä, kun hänelle on ilmoitettu tarkastuksen tuloksesta.

- 15.11** DNA:lla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukais- ta kiinteää, aikaan perustuva perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain. Perusmaksu on suoritettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna. Jos yritysasiakkaan sopimus päättyy kesken laskutuskauden, peritään perusmaksu koko laskutuskaudelta, eikä perusmaksua palauteta.
- 15.12** Yritysasiakkaiden kohdalla DNA:lla on oikeus muuttaa hinnastojaan sekä palvelun käytöstä perittäviä maksuja. Kuluttaja-asiakkaiden osalta asiasta on sovittu kohdassa 20.
- 15.13** DNA laskuttaa matkaviestinpalvelun käyttämisestä voimassa olevan hinnastonsa mukaiset maksut. Kuluttaja-asiakkailla laskutus alkaa aikaisintaan palvelun toimittamisesta. Yritysasiakkailla laskutus alkaa viimeistään palvelun toimittamisesta. Lasku lähetetään asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen. Asiakas on vastuussa maksujen suorittamisesta DNA:lle, vaikka ilmoittaisi laskutusosoitteeksi muun kuin oman osoitteensa. Liittymän ollessa kolmannen käytössä siten, että myös laskutus- osoitteeksi on ilmoitettu muu kuin asiakkaan osoite, on DNA oikeutettu toimittamaan tiedon laskuviivästyksestä myös asiakkaalle.
- 15.14** Yritysasiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten esimerkiksi perusmaksut, siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut keskeytettyä.

## 16. Sopimuksen siirtäminen

- 16.1** Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle ilman DNA:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. DNA:lla on oikeus ilman asiakkaan suostumusta siirtää sopimus osittain tai kokonaan kolmannelle. Asiakkaan voimassaolevia sopimusehtoja ei siirron johdosta heikennetä. DNA:lla on oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirron saajalle.

## 17. Riitojen ratkaiseminen

- 17.1** Liittymäsopimuksesta aiheutuvat riidat pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvotteluteitse. Jos sopimukseen ei päästä, ratkaisee riidan Helsingin käräjäoikeus.
- 17.2** Kuluttaja-asiakas voi nostaa kanteen myös kotipaikkakuntansa yleisessä alioikeudessa. Kuluttaja-asiakkaalla on myös oikeus saattaa asia kuluttajavalituslautakunnan ratkaistavaksi.

## 18. Liittymäsopimuksen päättyminen

- 18.1** Kuluttaja-asiakas voi irtisanoa liittymäsopimuksensa kahden viikon irtisanomisajalla, elleivät osapuolet ole muuta erikseen kirjallisesti sopineet.
- 18.2** Yritysasiakkaiden osalta sopimus on voimassa sovitun määräajan ja jatkuu sen jälkeen toistaiseksi voimassaolevana. Yritysasiakkaan toistaiseksi voimassa oleva sopimus on irtisanottavissa yhden kuukauden irtisanomisajalla, elleivät osapuolet ole muuta erikseen kirjallisesti sopineet.
- 18.3** Kuluttaja-asiakas voi irtisanoa sopimuksensa joko kirjallisesti tai suullisesti ilmoittamalla tästä DNA:n asiakaspalveluun. Yritysasiakkaan on aina irtisanottava sopimuksensa kirjallisesti. DNA:lla on oikeus sulkea liittymä viimeistään ilmoitusta seuraavana arkipäivänä. Kuluttaja-asiakas saa irtisanomisesta kirjallisen vahvistuksen.

- 18.4 DNA:lla on oikeus irtisanoa liittämösopimus päättymään kahden kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu tai elleivät osapuolet ole muuta erikseen kirjallisesti sopineet.
- 18.5 DNA:lla on oikeus purkaa liittämösopimus ilman irtisanomisaikaa, jos
- 18.5.1 matkaviestinliittymä on ollut asiakkaan pyynnöstä suljettuna yli yhden vuoden;
  - 18.5.2 matkaviestinliittymä on ollut maksamattomien laskusaatavien vuoksi suljettuna yhden kuukauden eikä asiakas täytä maksuvelvollisuuttaan kuukauden kuluessa kirjallisesta kehotuksesta;
  - 18.5.3 asiakas on asetettu konkurssiin tai on vastaavalla tavalla muutoin todettu kykenemättömäksi vastaamaan sopimusvelvoitteistaan. Tällöin kuluttaja-asiakkaalle on kuitenkin ensin tarjottava mahdollisuutta maksaa toimitusehtojen mukainen ennakkomaksu tai asettaa hyväksyttävä vakuus, tai
  - 18.5.4 viranomainen on todennut asiakkaan syyllistyvän tahalliseen teleliikenteen estämiseen tai häiritsemiseen, tai
  - 18.5.5 asiakasta ei onnistuta tavoittamaan liittämösopimukseen liittyvän olennaisen asian selvittämiseksi, tai
  - 18.5.6 asiakas on muutoin olennaisesti ja huomautuksesta välittämättä laiminlyönyt liittämösopimusvelvoitteitaan.
- 18.6 Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus purkaa viestintäpalvelua koskeva sopimus ilman irtisanomisaikaa DNA:n viivästyksen tai virheen vuoksi, jos DNA:n sopimusrikkomus on olennainen. Edellä mainittu kuluttaja-asiakkaan purkuoikeus suuntautuu siihen viestintäpalvelua koskevaan sopimukseen, jonka toimitus on viivästynyt tai jonka toimituksessa on virhe.

## 19. Muut ehdot

- 19.1 Asiakkaalla on oikeus saada kohtuullista korvausta vastaan uusi liittämökortti (SIM) varastetun, kadonneen tai rikkoutuneen kortin tilalle.
- 19.2 Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset DNA:n sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen, telefaxnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen. DNA:n tulee lähettää tätä sopimusta koskevat kirjalliset ilmoitukset asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen tai asiakkaan DNA:lle ilmoittamaan telefaxnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen tai tekstiviestinä asiakkaan matkaviestinliittymännumeroon. DNA:n postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä niiden lähettämistä ja sähköpostitse, telefaxilla tai tekstiviestinä lähetettyjen ilmoitusten niiden lähettämistä seuraavana arkipäivänä.
- 19.3 DNA vapautuu velvoitteistaan ja velvollisuudestaan maksaa korvausta, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu ylivoimaisesta esteestä. Vapauttamisperusteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä ja sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, joka on DNA:sta riippumaton, ja jonka vaikutuksia ei voida kohtuudella välttää tai voittaa. Tällainen tapahtuma voi olla esim. sota, kapina, pakko-otto tai takavarikko yleiseen tarpeeseen, energijakelun keskeytys, työselkkaus, tulipalo, ukonilma tai muu luonnonilmiö, kolmannen aiheuttama kaapelivaurio tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy. Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy jostakin edellä mainitusta syystä, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon, kun kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioonottaen on pidettävä kohtuullisena.

## 20. Toimitusehtojen voimassaolo ja muuttaminen

**20.1** Nämä DNA:n matkaviestinpalveluiden toimitusehdot tulevat voimaan 1.7.2009 ja ovat voimassa toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 1.3.2007 voimaan tulleet DNA Finland Oy:n matkaviestinpalveluiden yleiset toimitusehdot.

Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin. Toimitusehdot ovat saatavissa DNA:lta maksutta.

**20.2** Kuluttaja-asiakkaiden toimitusehtojen muuttaminen

**20.2.1** DNA voi muuttaa näitä toimitusehtoja, DNA:n mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja muita ehtoja sekä hintoja ilman, että kuluttaja-asiakkaalle syntyy muutoksesta johtuvaa erityistä irtisanomisoikeutta seuraavissa tilanteissa:

jos sopimusmuutos on kuluttaja-asiakkaan eduksi, tai jos kyseessä on vähäinen muutos, jolla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön, eikä muutos ole kuluttaja-asiakkaan vahingoksi, tai

jos kyseessä on muutos, joka johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, eikä muutos ole kuluttaja-asiakkaan vahingoksi

**20.2.2** DNA voi muuttaa näitä toimitusehtoja, DNA:n mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja muita ehtoja sekä hintoja kuluttaja-asiakkaan vahingoksi, jos kyseessä on muutos, joka johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä.

**20.2.3** DNA voi muuttaa kuluttaja-asiakkaiden osalta näitä toimitusehtoja, DNA:n mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja muita ehtoja sekä hintoja kuluttaja-asiakkaan vahingoksi siten että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutoksen synnä on jokin seuraavista:

- 1) tekniset järjestelmä uudistukset,
- 2) DNA:n omistusrakenteen muuttaminen,
- 3) tietoturvan, tietosuojan tai asiakkaan yksityisyyden suojan kehittäminen,
- 4) liittymän palveluiden kehittäminen tai uudistaminen,
- 5) DNA:n käyttämien matkaviestinverkkojen kehittäminen,
- 6) asiakkaan taloudellisen turvallisuuden varmistaminen,
- 7) alaikäisten, vajeavaltaiten tai muiden vastaavien asiakasryhmien suojeleminen,
- 8) alan itsesääntelyn noudattaminen,
- 9) vanhentuneiden hinnoittelu- tai sopimusjärjestelyjen uudistaminen,
- 10) DNA:n sopimuskannan yhdenmukaistaminen,
- 11) alan markkinatilanteen olennainen ja pysyväluonteinen muuttuminen,
- 12) poikkeusoloihin valmistautuminen,
- 13) yhdysliikennehintojen muuttuminen,
- 14) DNA:n toimittamien palveluiden tuotantokustannusten muuttuminen,
- 15) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Jos DNA muuttaa sopimusehtojaan kohtien 20.2.2 tai 20.2.3 perusteella, kuluttaja-asiakkaalla on oikeus irtisanoa liittymäsopimus päättyään heti päättyväksi. Irtisanomisilmoitus on annettava DNA:lle kohtuullisessa ajassa.

**20.2.4** Jos kuluttaja-asiakas sanoo irti sopimuksen DNA:n toteuttamien sopimusehtomuutosten vuoksi, DNA palauttaa kaikki ennakoon maksetut maksut, jotka kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan.

**20.2.5** DNA ilmoittaa sopimusehtojen muutoksista vähintään kuukautta ennen kirjallisesti.

### 20.3 Toimitusehtojen muuttaminen yritysasiakkaiden osalta

20.3.1 DNA voi muuttaa näitä toimitusehtoja, DNA:n mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja muita sopimusehtoja. Yritysasiakkaille ilmoitetaan uusista toimitusehdoista kuukautta ennen niiden voimaantuloa kirjallisesti. Jos ehtoja on muutettu yritysasiakkaan vahingoksi, yritysasiakkaalla on kuukauden ajan oikeus irtisanoa sopimus päättyväksi muutoksen voimaantululleessa sen palvelun osalta, jota muutos koskee.

## DNA Saldorajitus -palvelun erityisehdot 1.12.2005

1. DNA Saldorajitus -palvelun voi tilata liittymän omistaja tai käyttäjä, mikäli liittymän omistaja ei ole ilmoittanut liittymäsopimuksessa maksullisten muutosten tekemistä koskevaa kieltä. Palvelun voi poistaa vain liittymän omistaja.
2. DNA Saldorajitus -palvelussa huomioidaan ainoastaan kuluva laskutuskauden käyttö.
3. DNA Saldotiedon ja DNA Saldorajituksen saldot saattavat poiketa toisistaan.
4. DNA Saldorajitus -palvelua ei voi kytkeä matkapuhelinliittymään, jonka kuukausimaksuun sisältyy liittymätyyppiin perusteella sovittu määrä palveluita, kuten esimerkiksi puheluita, teksti- tai multimediaviestejä, datasiirtoa tai muuta käyttöä. Liittymällä ei voi myöskään olla samanaikaisesti kytkettyinä DNA Saldorajitusta ja -palvelua, joka sisältää kiinteähintaista käyttöä, ellei kyseisen palvelun kuvauksessa toisin ilmoiteta.
5. DNA Saldorajituksen saldoon sisältyvät kaikki liittymän käytöstä Suomessa aiheutuvat puhelu-, tekstiviesti-, multimediaviesti-, ja data- sekä Oma DNA -palveluiden kulut sen laskutuskauden alusta, jolloin DNA Saldorajitus on kytketty. Saldorajituksen saldoon ei sisälly palveluiden ja liittymien avaus-, muutos- ja kuukausimaksuja eikä muitakaan kiinteitä maksuja. DNA Saldorajituksen kytkemisestä ilmoitetaan asiakkaalle tekstiviestillä.
6. Liittymää, johon on kytketty DNA Saldorajitus, voidaan käyttää ulkomailla. Ulkomailla soitetut ja vastaanotetut puhelut, lähetetyt ja vastaanotetut teksti- ja multimediaviestit sekä datapalvelut tai muut palvelut eivät sisälly saldoon, ja asiakas vastaa aina näistä kuluista täysimääräisesti. Ahvenanmaalla soitetut ja vastaanotetut puhelut, lähetetyt ja vastaanotetut teksti- ja multimediaviestit sekä datapalvelut sisältyvät saldoon. Ahvenanmaalla oleskelun aikana saldorajituspalvelu ei kuitenkaan estä saldon ylittävää liikennettä. Mikäli saldonylitys tapahtuu Ahvenanmaalla tapahtuneesta liikenteestä, asiakas vastaa syntyneistä kuluista täysimääräisesti.
7. DNA Saldorajitus ei toimi reaaliajassa, eikä sovittu saldoraja ole laskun loppusumma. Kaikkien DNA Saldorajituksen saldoon sisältyvien palveluiden käytöstä aiheutuvat kulut päivittyvät DNA Saldorajitukseen viiveellä. Viive koskee siis esim. puhelu-, tekstiviesti-, multimediaviesti-, data- ja Oma DNA -palveluiden käytöstä aiheutuvia kuluja. Viiveen kesto on keskimäärin yksi (1) vuorokausi. Viiveen aikana DNA Saldorajituksen saldoon kertyneet ja saldorajan ylittävät kulut sisällytetään kyseisen laskutuskauden laskulle. Asiakas vastaa myös viiveen tai muun näissä ehdoissa esitetyn asian takia aiheutuvista saldorajan ylittävistä kuluista. Saldorajan ylittävien kulujen määrä riippuu liittymän käytöstä viiveen aikana.
8. DNA Saldorajituksen saldo sisältää arvonlisäveron sekä kuluttaja- että yritysasiakkailla.
9. DNA Saldorajitus ei huomioi liittymää koskevia hyvityksiä tai alennuksia, esim. tarjouskampanjat, DNA Yritysalennus. Hyvitykset ja alennukset vähennetään laskutuksen yhteydessä, mutta ne eivät vaikuta DNA Saldorajituksen saldoon.
10. Jos laskutuskauden lasku jää alle lähetettävän laskun alarajan (minimilaskurajan), niin laskuttamaton summa siirtyy automaattisesti seuraavaan laskuun. Tätä siirrettyä summaa ei huomioida DNA Saldorajituksen saldossa.

11. DNA Saldorajoituksen saldorajaa voi halutessaan muuttaa kerran laskutuskauden aikana. Muutos on maksullinen. Muutoksen voi tehdä vain liittymän omistaja.
12. DNA Saldorajoitus -palvelun saldorajan ylityttyä liittymällä voi edelleen vastaanottaa puheluita, tekstiviestejä ja multimediatekstejä. Liittymällä voi myös edelleen soittaa DNA-asiakaspalvelun numeroihin, ilmaismnumeroihin ja yleisiin hätänumeroihin. DNA Saldorajoitus -palvelun saldorajan ylityttyäkin liittymää voi käyttää normaalisti ulkomailla ja Ahvenanmaalla. Asiakas vastaa näistä syntyneistä kuluista täysimääräisesti.
13. Jos liittymällä on soitonsiirtoja, ne passivoituvat, kun DNA Saldorajoitus -palvelun saldoraja täyttyy, pois lukien siirto DNA Vastajaan. Kun laskutuskausi vaihtuu tai saldorajaa nostetaan, soitonsiirrot aktivoituvat automaattisesti.
14. Liittymässä, johon on kytketty DNA Saldorajoitus, on ominaisuutena Viestintäviraston määrittämä F-luokan puhelu- ja viestiestot, jotka estävät puhelut ja tekstiviestit ajanviete- ja aikuisviihdepalveluihin.
15. DNA Saldorajoitukseen voi liittää lisämuistutettavan liittymän. Lisämuistutettavaan liittymään lähetetään kaikki DNA Saldorajoituksen lähettämät automaattiset viestit.
16. Muutoin noudatetaan kulloinkin voimassaolevia DNA Oy:n matkaviestinpalveluiden yleisiä toimitusehtoja soveltuvin osin. DNA Oy voi muuttaa näitä erityisehtoja samalla tavoin kuin matkaviestinpalveluiden yleisiä toimitusehtoja.

## DNA:n tiedonsiirtopalveluiden erityisehdot 1.7.2009

### 1. Erityisehtojen soveltaminen

Näitä erityisehtoja sovelletaan DNA Oy:n (jäljempänä DNA) loppukäyttäjälle (jäljempänä Asiakas, Yritysassiakas tai Kuluttaja-asiakas) tarjoamia matkaviestinliittymän perus- tai lisäpalveluina tarjottavissa pakettikytkentäisissä tiedonsiirtopalveluissa (jäljempänä Tiedonsiirtopalvelu).

Kuluttaja-asiakkaalla tarkoitetaan oikeustoimikelpoista luonnollista henkilöä, joka hankkii Tiedonsiirtopalveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Yritysassiakkaalla tarkoitetaan muita kuin Kuluttaja-asiakkaita, esimerkiksi juridista henkilöä, joka hankkii Tiedonsiirtopalveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeino- tai yhdistystoimintaa varten. Asiakkaalla tarkoitetaan sekä Kuluttaja-asiakasta että Yritysassiakasta.

### 2. Yleistä

Tiedonsiirtopalvelun tarkoitus on tarjota eri tekniikoilla Asiakkaalle yhteys Internetiin. Yhteys saatava käytetystä tekniikasta riippuen olla salaamaton päätelaitteen ja verkon tukiaseman tai muun liityntäpisteen välillä.

Tarkemmat tiedot Tiedonsiirtopalvelun ominaisuuksista kuvataan Asiakkaalle annettussa materiaalissa, joka on saatavilla DNA:n kotisivuilla sekä pyydettyäessä DNA:n asiakaspalvelusta.

### 3. Tietoturva

Päätelaitteen liittämiseen avoimeen Internetiin liittyy uhkia (esim. virukset ja muut haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella tai siihen liitetyillä muilla laitteilla olevien tietojen käytettävyyden ja/tai niiden luottamuksellisuuden.

Asiakas vastaa itse oman matkapuhelimensa, tietokoneensa ja muun tietojärjestelmänsä ja päätelaitteensa suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakkaan tulee noudattaa DNA:n antamia ohjeita Tiedonsiirtopalvelun tietoturvaan, käyttöön tai tietosuojaan liittyen.

### 4. Tunnukset

Yhteyden muodostamiseen mahdollisesti tarvittavia käyttäjäkohtaisia tunnuksia on säilytettävä huolellisesti siten, etteivät mainitut tiedot joudu kolmannen osapuolen haltuun.

#### 5. Kolmansien palvelut

Asiakas voi Tiedonsiirtopalvelun välityksellä käyttää muidenkin kuin DNA:n tuottamia ja tarjoamia palveluja, mutta DNA ei vastaa Asiakkaalle näistä palveluista.

#### 6. Palvelun alueellinen saatavuus ja ominaisuudet

DNA:lla on oikeus päättää Tiedonsiirtopalvelun saatavuuden alueellisesta laajuudesta sekä palvelun alueellisista ominaisuuksista. Radio- ja verkkotekniikasta johtuen palveluissa saattaa ilmetä satunnaisia häiriöitä, viiveitä ja katkoksia. DNA ei takaa aukotonta toimivuutta tiedonsiirtopalveluilleen kaikkialla kuuluvuusalueen sisällä.

Esimerkiksi radio- ja verkkotekniikasta tai Internetin rakenteesta kuten kolmansien palvelinten toimivuudesta johtuen tiedonsiirtopalvelun kautta toimitettu aineisto voi viivästyä, muuttua tai kadota.

Tiedonsiirtopalvelu on luonteeltaan väistyvää liikennettä, joten tiedonsiirto voi tilapäisesti hidastua tai keskeytyä, kun muille palveluille tarvitaan enemmän verkon kapasiteettia. DNA varaa oikeuden priorisoida muuta verkkoliikennettä liikennettä Tiedonsiirtopalvelun yhteyteen nähden. Toteutuvat yhteysnopeudet riippuvat mm. käytössä olevan yhteyden laadusta ja käytetyn päätelaitteen ominaisuuksista, DNA ei takaa tiettyä tiedonsiirtonopeutta. Tiedonsiirtopalvelun yhteydessä mahdollisesti ilmoitetut tiedonsiirtonopeudet ovat teoreettisia enimmäisnopeuksia, todelliset yhteysnopeudet ovat näitä alhaisempia.

#### 7. Palvelun käyttö

Yhteyden muodostamiseksi mahdollisesti tarvittavat palvelukohtaiset asetukset ovat saatavilla DNA:n Asiakaspalvelusta ja DNA:n kotisivuilta. Asiakas vastaa päätelaite-, käyttöjärjestelmä- ja ohjelmistokohtaisten asetusten käyttöönottamisesta sekä siitä, että palvelun muodostamiseen käytetään em. asetuksia. Jos yhteys muodostetaan muilla kuin näillä asetuksilla, Asiakas vastaa mahdollisista haitoista ja vahingoista sekä Tiedonsiirtopalvelun yhteysmaksun lisäksi aiheutuvista muista yhteysmaksuista.

Tiedonsiirtopalvelun yhteyttä on kiellettyä käyttää kohtuuttomasti verkkoa kuormittavaan vertaisverkkoliikenteeseen ja vastaavaan tiedostojen jakamiseen. Lisäksi palvelinten ja muiden vastaavien palveluiden tarjoaminen sekä yhteyden jakaminen muiden kuin Asiakkaan käyttöön on kiellettyä.

DNA:lla on oikeus rajoittaa palvelun käyttöä verkolle tai muille käyttäjille aiheutuvien häiriöiden ehkäisemiseksi. Häiriötä voi aiheuttaa mm. vertaisverkkoliikenne. Jos kuukausittainen käyttö ylittää 10GT, on DNA:lla oikeus hidastaa tiedonsiirtonopeutta kyseisen kuukauden loppuajaksi häiriöiden ehkäisemiseksi. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille tai DNA:n tai kolmansien palvelimille toimitetusta aineistosta. Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan Tiedonsiirtopalvelun välityksellä lähettämä tai julkaisema aineisto ei aiheuta häiriötä verkolle, vaaranna tietoturvaa, yksityisyyden suojaa tai tietosuojaa, loukkaa tai riko tekijänoikeuksia tai muita DNA:n tai kolmannen osapuolen oikeuksia, hyvää tapaa (mukaan luettuna ns. roskapostin massalähetykset) tai tahdonvaltaisten tai pakottavien lakien ja asetusten säännöksiä sekä viranomaisten määräyksiä.

Jos Asiakkaan Tiedonsiirtopalvelun kautta on toimitettu tällaista aineistoa toisille käyttäjille tai DNA:n tai kolmannen palvelimille tai mikäli mainittua aineistoa on muutoin asetettu saataville, DNA:lla on Asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava aineisto, estää sen käyttö tai sulkea Asiakkaan Tiedonsiirtopalvelu.

Tiedonsiirtopalveluita ei ole tarkoitettu puheen siirtämiseen. DNA ei takaa puheensiirtoon mitään laatutasoa ja pidättää oikeuden puuttua teknisin ja muin mahdollisin rajoittein tämän kaltaisiin palveluihin.

#### 8. Maksut

Mikäli Tiedonsiirtopalvelun kuukausimaksuun on sovittu sisältyvän tietty tiedonsiirtomäärä, sen ylittävstä määrästä veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Tiedonsiirtopalvelun kuukausimaksuun

mahdollisesti sisältyvää käyttämättä jäänyttä tietomäärää ei siirretä seuraavalle laskutuskaudelle eikä sitä hyvitetä asiakkaalle.

**9. Yritysasiakkaat**

Tämä kohta 10 koskee Yritysasiakkaita. DNA:lla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. DNA:lla on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Jos ne edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin ja ohjelmistoihin, Yritysasiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista. DNA ei takaa Tiedonsiirtopalvelulle tiettyä käytettävyyttä. DNA ei vastaa Tiedonsiirtopalvelun avulla siirretyn aineiston ja tietojen saatavuudesta taikka sisällöstä. DNA ei myöskään vastaa palvelua hyväksikäyttäen välitetyn aineiston mahdollisesta viivästymisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista vahingoista. Tiedonsiirtopalvelussa katsotaan olevan virhe, jos se olennaisesti poikkeaa Tiedonsiirtopalvelun määritellyistä ominaisuuksista ja tämä poikkeama vaikeuttaa olennaisesti palvelun käyttämistä. DNA on velvollinen maksamaan Yritysasiakkaalle vahingonkorvausta DNA:n tuottamuksesta aiheutuneista, Yritysasiakkaan osoittamista välittömistä vahingoista. DNA:n vastuu Tiedonsiirtopalvelun virheestä rajoittuu DNA:n vastuulla olevan virheellisen palvelun korjaamiseen tai virheellisesti suoritettun palvelun uudelleen suorittamiseen. DNA ei korvaa välillisiä vahinkoja tai ylivoimaisesta esteestä johtuvia vahinkoja.

**10. Muut ehdot**

Jos asiasta ei ole määräyksiä näissä erityisehdoissa, sovelletaan DNA:n matkaviestinpalveluiden yleisiä toimitusehtoja.