

# DNA Oyj:n yleiset sopimusehdot yrityksille ja yhteisöille

## Sisällysluettelo

<b>1 Määritelmät ja soveltamisala</b>	<b>3</b>
<b>2 Sopimuksen tekeminen</b>	<b>3</b>
2.1 Sopimuksen voimaantulo	3
2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen	3
2.3 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja	4
<b>3 Palvelun toimitus</b>	<b>4</b>
3.1 Toimitus ja toimitusaika	4
3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset	4
3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot	4
3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys	4
<b>4 Palvelun käyttö</b>	<b>5</b>
4.1 Palvelun käyttöoikeus	5
4.2 Vastuu palvelun käytöstä	5
4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö	6
4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet	6
4.5 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja	6
4.6 Viestintäverkon tietoturva	6
4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella	7
<b>5 Palvelun viivästys, virhe ja vahingonkorvaus</b>	<b>7</b>
5.1 Toimituksen viivästys ja asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen	7
5.2 Virhe, sen oikaisu ja hinnanalennus	7
5.3 Vahingonkorvaus virheestä ja toimet vahingon rajoittamiseksi	8
5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen	8
5.5 Ylivoimainen este	8
5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö	8

<b>6</b>	<b>Palvelun käytön rajoittaminen tai sulkeminen</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Matkaviestinpalveluihin erityisestisovellettavia ehtoja</b>	<b>9</b>
7.1	Palvelun kuvaus	9
7.2	Liittymää ja päätelaitteita koskevia turvaohjeita	9
7.3	Numeronsiirto määräaikaisen sopimuksen voimassa ollessa	9
7.4	Liittymäkortti (SIM)	9
7.5	Tiedonsiirto	10
7.6	Palvelun ominaisuudet ja käytön rajoittaminen	11
7.7	Matkapuheluiden kuuluvuuteen ja tiedonsiirtoon vaikuttavat tekijät	11
7.8	Liittymän käyttäminen ulkomailla tai toisen operaattorin verkossa	11
7.9	Epäily liittymän väärinkäytöstä	11
7.10	Verkkovierailu EU alueella	12
<b>8</b>	<b>Ylläpito ja huolto</b>	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>Maksut</b>	<b>12</b>
9.1	Hinnasto ja perittävät maksut	12
9.2	Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta	12
9.3	Laskutus	12
<b>10</b>	<b>Asiakastietojen käsitteleminen</b>	<b>13</b>
10.1	Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen	13
10.2	Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut	13
10.3	Puhelinnumeron välittyminen	13
<b>11</b>	<b>Sopimuksen siirtäminen</b>	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>Sopimusehtojen muuttaminen</b>	<b>13</b>
12.1	Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin	13
12.2	Muutokset asiakkaan aloitteesta	14
12.3	Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset	14
<b>13</b>	<b>Sopimuksen päättyminen</b>	<b>15</b>
13.1	Irtisanominen	15
13.2	Purkaminen	15
13.3	Palautukset sopimuksen päättyessä	15
13.4	Palvelun tuottamisen lopettaminen	15
<b>14</b>	<b>Yhteystiedot ja ilmoitukset</b>	<b>15</b>
<b>15</b>	<b>Muut ehdot</b>	<b>16</b>
15.1	Immateriaalioikeuden loukkaus	16
15.2	Palvelun kautta tullut aineisto	16
15.3	Salassapito, oikeuksien hyödyntäminen	16
15.4	Laki sähköisen viestinnän palveluista	16
15.5	Sopimuksen sisältö ja soveltamisjärjestys	16
<b>16</b>	<b>Erimielisyydet</b>	<b>17</b>
<b>17</b>	<b>Ehtojen voimassaolo</b>	<b>17</b>

# DNA Oyj:n yleiset sopimusehdot yrityksille ja yhteisöille

## 1 Määritelmät ja soveltamisala

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

*”Asiakkaalla”* yritystä tai yhteisöä, joka tekee tai on tehnyt DNA:n kanssa sopimuksen palvelun käytöstä. Asiakkaalla tarkoitetaan myös sellaista kuluttaja-asiakasta, joka hankkii palveluita pääasiassa elinkeinotoiminnan harjoittamista varten.

*”Käyttäjällä”* henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä eli asiakas.

*”Sopimuksella”* asiakkaan ja DNA:n välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

*”Palvelulla”* DNA:n valikoimissa kulloinkin olevia viestintäpalveluja taikka lisä- tai sisältöpalveluja. Päätelaitteet eivät kuulu liittymään tai palveluun.

*”Viestintäpalvelulla”* viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa DNA:n käyttämässä viestintäverkossa. Lisä- ja sisältöpalvelut eivät ole viestintäpalveluita.

*”Lisäpalvelulla”* muun muassa esto-, saldorajoitus-, vastaaja-, puhelunsiirto- ja erilaisia paikannus- tai tallennuspalveluja sekä tietoturvapalveluja.

*”Sisältöpalvelulla”* erilaisten sisältöjen tarjoamista asiakkaille kuten muun muassa uutis-, ajankohtais- ja viihdepalveluja.

*”Matkaviestinpalveluilla”* tarkoitetaan radioverkon kautta (2G, 3G, 4G) toimitettuja Viestintäpalveluita DNA:n matkaviestinliittymiin.

*”Viestintäverkolla”* toisiinsa liitetystä johtimista sekä laitteista muodostuvaa järjestelmää, joka on tarkoitettu viestien siirtoon tai jakeluun. Viestintäverkkoja ovat muun muassa kiinteät verkot ja matkaviestinverkot.

*”Liittymällä”* liityntäpistettä tai rajakohtaa, jossa asiakkaan vastuulla oleva sisäjohtoverkko tai telepäätelaitte kytketään DNA:n viestintäverkkoon, jotta asiakas pääsee käyttämään viestintäpalveluja. Liittymä voi olla

esimerkiksi laajakaistainen internetliittymä tai puhelinliittymä.

*”Puhelinliittymällä”* kiinteän puhelinverkon ja matkaviestinverkon liittymää. Puhelinliittymällä ei tarkoiteta esimerkiksi laajakaistaista internetliittymää.

*”Yleispalveluliittymällä”* yleispalveluyrityksen asiakkaan vakinaiseen toimipaikkaan toimittamaa liittymää, jolla voi soittaa hätäpuheluita, soittaa ja vastaanottaa koti- ja ulkomaan puheluita sekä muita tavanomaisia puhelinpalveluita ja joka mahdollistaa liikenne- ja viestintäministeriön määrittämän vähimmäistiedon siirtonopeuden. Yleispalvelun eri osia voivat toteuttaa eri yleispalveluvolliset yritykset, ja palvelut voidaan toteuttaa useammalla liittymällä. Yleispalveluvollisella teleyrityksellä tarkoitetaan Viestintäviraston nimeämää yritystä, joka on velvollinen toimittamaan yleispalveluliittymän.

Näitä yleisiä toimitus- ja sopimusehtoja sovelletaan DNA:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle tarjoamiin palveluihin. Lisäksi sovelletaan mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja.

## 2 Sopimuksen tekeminen

### 2.1 Sopimuksen voimaantulo

Viestintäpalvelusopimus on tehtävä kirjallisesti. Sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää, että asiakas on maksanut ennakkomaksun tai vakuuden (ks. 2.3). Sopimus tulee voimaan, kun DNA on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen esimerkiksi toimittamalla tilausvahvistuksen tai avaamalla palvelun.

### 2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

DNA:lla on oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot.

DNA:lla on oikeus olla hyväksymättä asiakkaan tilausta.

DNA voi kieltäytyä tekemästä yleispalvelusopimusta vain, jos asiakas on asetettu syyteeseen tai viimeisen vuoden aikana tuomittu DNA:n liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä taikka asiakkaalla on jonkin teleyrityksen yleispalveluliittymän käytöstä aiheutuneita maksamattomia, erääntyneitä ja riidattomia velkoja.

### 2.3 Ennakkomaksu, vakuus ja käyttöraja

DNA:lla on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä tai sopimusaikana.

DNA ei maksa suoritetusta ennako- tai vakuusmaksusta korkoa. DNA:lla on oikeus periä vakuudesta saatavansa viivästyskorkeineen ja perimiskuluineen. Asiakas vastaa vakuuden pantinhoito- ja realisointikustannuksista. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat ja viimeistään sopimuksen päättymisen jälkeen. Ennakkomaksu palautetaan viipymättä sopimuksen päättymisen jälkeen.

DNA:lla on ennakkomaksun tai vakuuden lisäksi oikeus asettaa sopimuksen solmimisen edellytykseksi käyttöraja.

## 3 Palvelun toimitus

### 3.1 Toimitus ja toimitusaika

DNA tai sen sopijakumppani toimittaa palvelun sellaisena kuin sopimuksessa tai muutoin on sovittu. Asiakas ja DNA sopivat toimitusajan tai enimmäistoimitusajan sopimusta tehtäessä. DNA toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana. Jos toimitusajasta ei ole sovittu, DNA toimittaa palvelun kohtuullisessa ajassa sopimuksen solmimisesta. DNA:lla on velvollisuus toimittaa yleispalveluliittymä kohtuullisessa ajassa.

### 3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- oikeiden (kuten tarkka osoite) ja riittävien (kuten etäinen sijainti tai vaikea maasto) tietojen antamisesta palvelun toimittamiseksi
- DNA:n mahdollisesti edellyttämä ennakkomaksu tai vakuus on suoritettu DNA:lle
- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin

- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa, sekä siitä, että tilat ovat DNA:n laitetilavaatimusten mukaiset
- palvelussa käytettävät laitteet täyttävät viestintäverkkoon liitettäviä laitteita ja sähköturvallisuutta koskevat määräykset ja että laitteet ovat toimintakunnossa
- asiakas on varmistanut, ettei palvelussa käytettävistä laitteista tai ohjelmistoista aiheudu DNA:n verkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille häiriötä tai vahinkoa
- asiakkaan toimituksen edellyttämistä viranomaisluvista kustannuksineen

Asiakas vastaa palvelun toimittamisen aiheuttamista lisäkustannuksista, joita saattaa syntyä esimerkiksi etäisen sijainnin, vaikean maaston tai muiden vastavien syiden johdosta.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun DNA on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Asiakkaan on reklamoitava toimituksen mahdollisista puutteista kahdeksan (8) päivän kuluessa toimituksesta tai toimitus katsotaan hyväksytyksi. Toimitus katsotaan hyväksytyksi myös, jos asiakas ottaa palvelun käyttöön.

Jos palvelun toimitus myöhästyy Asiakkaasta johtuvasta syystä, on DNA:lla oikeus aloittaa palvelun laskutus alun perin sovittuna toimituspäivästä lukien.

### 3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta ja asennuksesta sekä sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Verkon tai palvelun toimintaa häiritseviä laitteita tai ohjelmistoja käsitellään kohdassa 4.1. Asiakas vastaa siitä, että muualta kuin DNA:lta hankitut laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

### 3.4 Tunnisteet, niiden muuttaminen ja puhelinnumeron siirrettävyys

DNA:lla on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista (jäljempänä Tunnistetiedot). Ne säilyvät DNA:n omistuksessa eikä asiakkaalla ole niihin oikeuksia sopimuksen päätyttyä, ellei erikseen ole muuta sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu. Asiakkaan on säilytettävä saamiaan tunnisteita, kuten käyttäjätunnuksia ja salasanoja huolellisesti.

DNA:lla on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. DNA ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

DNA:lla on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

Asiakkaalla on oikeus saada puhelinnumerosa siirretyksi toiselle teleyritykselle viestintämarkkinalain mukaisesti. Muuta tunnistetta kuin puhelinnumeroa ei ole mahdollista siirtää sopimuskauden aikana, ellei toisin sovita.

## 4 Palvelun käyttö

### 4.1 Palvelun käyttöoikeus

Asiakkaalla on oikeus käyttää DNA:n palveluita sopimuksessa, yleisissä sopimusehdoissa, palvelukuvaksessa sekä mahdollisissa kampanjaehdoissa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. DNA huolehtii viestintäverkostaan ja -palveluistaan siten, että asiakkaalla on mahdollisuus käyttää palvelua sovitulla tavalla.

DNA:n palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaali-oikeudet kuuluvat DNA:lle tai kolmannelle taholle, esimerkiksi ohjelmiston omistajalle. DNA myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä DNA:n tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovitun tarkoitukseen.

Asiakkaalla ei ole ilman DNA:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on DNA:n pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot. Tällaisia luovutettuja materiaaleja ovat esimerkiksi ohjelmistot, niiden ohjekirjat sekä niistä asennetut ja/tai muuten tehdyt kopiot.

DNA ei vastaa mahdollisista palvelun käyttörajoituksista ulkomailta. Tarkempia tietoja on saatavilla DNA:n verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä DNA:lle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Asiakas vastaa DNA:lle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa DNA:lla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta. Lisäksi DNA:lla on oikeus rajoittaa liikennettä viestintäverkoissaan, keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä, ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi.

Asiakas ei saa jälleenmyydä DNA:n toimittamia palveluja, välittää kolmannen tahon liikennettä palvelun kautta, eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille kaupallisessa tarkoituksessa. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä.

### 4.2 Vastuu palvelun käytöstä

DNA vastaa tarjoamastaan ja toimittamastaan palvelusta sopimuksen mukaisesti. DNA ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa, ellei se ole DNA:n tarjoamaa.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa DNA:n tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.

DNA:lla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos DNA, viranomainen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin tai sitä on muutoin asetettu saataville tai palvelua on käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi DNA:lla on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja sekä vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. DNA ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaalla on oikeus luovuttaa liittymä kolmannen osapuolen käyttöön, mutta asiakas itse vastaa edelleen liittymän käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista.

Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta (ks. 4.5) ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldorajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet.

Jos päätelaite, tunniste tai älykortti katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä DNA:n asiakaspalveluun.

DNA vastaa oman tai tarjoamansa palvelun asetusten saatavilla olosta asiakkaalle. Asiakas vastaa asetusten käyttöönotosta. Asiakas vastaa palvelun käyttöön vaikuttavista päätelaite-, laite- ja muista ohjelmoinneista ja asetuksista sekä niiden asentamisesta, ylläpidosta ja poistamisesta, ellei toisin ole sovittu.

### 4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla sisältö- ja lisäpalveluita ilman asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa viestintäpalvelun luvattomasta käytöstä ja siitä aiheutuneista kustannuksista siihen päivään, kun asiakas tekee asiasta ilmoituksen DNA:n asiakaspalveluun.

Kun DNA on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä, DNA:lla on oikeus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi.

### 4.4 Palvelun laatu ja ominaisuudet

DNA määrittelee tarjoamansa viestintäpalvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet palvelukuvauksessa, palvelun erityisehdoissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa.

### 4.5 Palvelun toiminnallisuuden vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita, paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Kuuluvuuteen ja palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, ra-

kennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä DNA ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kuuluvuusalueella (Katso palvelun virhe 5.2).

DNA:lla on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. DNA voi optimoida verkon osia ja toimintoja alueen kokonaiskuuluvuuden parantamiseksi, jolloin paikallinen kuuluvuus voi vaihdella.

DNA:lla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittumisen, mikä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun (palvelun virhe ks. 5.2). DNA saa tehdä palveluihinsa ja älykorttiin, esim. SIM-tekniikkaan ja sen käyttöön vaikuttavia muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön (ks. 12). Lisäksi DNA voi lähettää viestintäverkkojen avulla liittymän käyttöä helpottavia asetuksia asiakkaan päätelaitteeseen, jotka asiakas voi halutessaan asentaa.

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

### 4.6 Viestintäverkon tietoturva

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

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

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

DNA varaa myös oikeuden käyttää verkossaan liikenteenhallintamenetelmiä, jotka voivat kohdistua Palvelun käyttäjän sovelluksiin, palveluihin tai sisältöihin tai ovat riippuvaisia vastaanottajasta, lähettäjistä tai päätelaitteesta, jos se on välttämätöntä:

1. lainsäädännöstä seuraavan vaatimuksen, tuomioistuimen päätöksen taikka viranomaismääräysten ja -päätösten asettaman vaatimuksen noudattamiseksi;
2. verkon, sen kautta tarjottavien palvelujen ja loppukäyttäjien päätelaitteiden eheyden ja turvallisuuden säilyttämiseksi tai
3. uhkaavan verkon ruuhkautumisen estämiseksi tai poikkeuksellisen tai väliaikaisen verkon ruuhkautumisen vaikutusten lieventämiseksi.

#### 4.7 Liittymän käyttö Suomen raja-alueella

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan välttääkseen valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista DNA:n verkko. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa ulkomaiseen verkkoon. Asiakas vastaa ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista.

## 5 Palvelun viivästys, virhe ja vahingonkorvaus

### 5.1 Toimituksen viivästys ja asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen

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

Asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos DNA tai DNA:n käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttäneen ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

Jos kertamaksullinen toimitus tai sen osa viivästyy DNA:n tuottamuksesta yli kaksi (2) viikkoa ja viivästyksestä on aiheutunut asiakkaalle kustannuksia, DNA asiakkaan vaatimuksesta maksaa viivästyssakkoa, joka on 1 % myöhästyneen toimitusosan hinnasta jokaiselta täydeltä viivästyneeltä viikolta, kuitenkin yhteensä enintään kymmeneltä viikolta. Tasasuuruusin kuukausittaisin maksuin maksettavan toimituksen maksuvelvollisuus alkaa toteutuneesta toimituspäivästä. Tällöin 1 %:n viivästyssakko maksetaan edellä mainitulla tavalla kuukausimaksusta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta viivästyssakkoon, jos asiakkaalle on hänen suostumuksellaan toimitettu lisämaksutta vastaava palvelu tai laite viivästyksen ajaksi.

Viivästyksen aiheuttamasta todellisesta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin, kun vahinko ylittää viivästyskorvauksen määrän.

Korvausta ei makseta välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneistä voitoista taikka viestin lähettämisen tai vastaanottamisen viivästyksestä johtuvista vahingoista.

Muita korvauksia ei viivästyksen johdosta makseta.

### 5.2 Virhe, sen oikaisu ja hinnanalennus

#### Virhe

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu ei vastaa sovittua. Virhetilanteessa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, ja toissijaisesti palvelutason alittumisesta sovittua hyvitystä. Palvelutasoista sovietaan tuote- ja palvelukohtaisesti.

#### Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Sen lisäksi mitä kohdassa 5.6 sanotaan, virheenä ei pidetä

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta;
- päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta tai satunnaisia ja lyhytaikaisia käyttökatkoksia.

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii siten, kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi

esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voivat tilapäisesti epäonnistua.

DNA korjaa ne palvelussa, toimituksessa, toimituksessa laitteessa tai tehdyssä työssä olevat virheet, jotka johtuvat DNA:n vastuulla olevasta syystä, edellyttäen, että niistä on viipymättä reklamoitu DNA:lle. DNA vastaa korjauskuluista, muita korvauksia ei makseta.

DNA:lla ei ole virheen korjausvelvollisuutta, mikäli virhe on aiheutunut DNA:sta riippumattomasta syystä, kuten palvelun virheellisestä käytöstä, puutteellisesta huollosta, asiakkaan toimintaympäristön puutteista, sähköverkon vioista, laitehäiriöistä taikka huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä palvelun käyttöä tai huoltoa koskevien ohjeiden taikka palvelun ympäristövaatimusten noudattamisessa tai palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, teleyhteyksistä, ohjelmistoista tai määrittämisistä taikka muun kuin DNA:n tekemästä muutoksesta, korjauksesta, liittämisestä tai käyttämisestä tarvikkeesta tai muusta kolmannen osapuolen toiminnasta.

DNA:n toimittamat ja kiinteästi asentamat laitteet korjataan asiakkaan luona. Muut laitteet asiakas tuo DNA:lle korjattavaksi. Korjaamisen sijasta DNA:lla on oikeus vaihtaa tai päivittää toimitukseen kuuluva palvelu, laite tai ohjelmisto toiminnallisesti vastaavaan, jos korjaamisesta aiheutuisi DNA:lle kohtuuttomia kustannuksia. Asiakkaan tulee maksaa laitteen tai palvelun parannusta taikka käyttöiän pidennystä vastaava kohtuullinen korvaus DNA:lle.

Asiakkaan on korvattava sopimusrikkomuksestaan johtuva DNA:lle aiheutunut vahinko tai muu taloudellinen menetys. Jos palvelussa käytetty laitteisto tai ohjelmisto on aiheuttanut häiriötä viestintäverkon toiminnalle tai sen muille käyttäjille, myös näille aiheutunut vahinko ja vikojen etsimisestä aiheutuneet kustannukset on korvattava.

### **5.3 Vahingonkorvaus virheestä ja toimet vahingon rajoittamiseksi**

DNA korvaa asiakkaalle tämän osoittamat palvelun virheestä aiheutuneet välittömät vahingot, sikäli kun vahingot ylittävät palvelutason alittumisesta sovitut palveluhyvitykset. Korvauksen enimmäismäärä on rajattu vahingon aiheuttaneen palvelun yhden kuukauden palvelulaskutusta vastaavaan määrään. Välillisistä vahingoista kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä korvataan vain ne

menetykset, jotka johtuvat DNA:n tahallisesta toiminnasta tai törkeästä huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä.

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

### **5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen**

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

### **5.5 Ylivoimainen este**

DNA vapautuu sopimus- ja vahingonkorvausvelvoitteestaan, jos sopimuksen noudattamista estää tai sitä viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota DNA ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on DNA:sta riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkäus, tulipalo, luonnonmullistus, energijakelun keskeytys, lainsäännös tai viranomaismääräys tai -päättös, ulkopuolisen aiheuttama kaivuu- tai laitevahinko tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä, velvoitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kun olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena.

Asiakas vapautuu sopimusvelvoitteidensa täyttämistä ylivoimaisen esteen tapauksissa. Niitä ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomaismääräys tai -päättös.

### **5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö**

DNA saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien kunnossapito, palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt ja palvelunestohyökkäyksen torjunta. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun tai muun palvelun toimituksessa.



## 6 Palvelun käytön rajoittaminen tai sulkeminen

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

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

1. asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän eräännyttä laskua maksukehotuksesta huolimatta,
2. asiakas ei ole maksanut lisä- tai sisältöpalvelujen eräänntyneitä maksuja maksukehotuksesta huolimatta; tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö suljetaan tai sitä rajoitetaan,
3. asiakas on ylittänyt sovitun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa
4. asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
5. poliisi, muu toimivaltainen viranomainen, vakuutusyhtiö tai toinen operaattori tätä vaatii,
6. asiakas on asetettu konkurssiin tai viranomainen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
7. asiakas on asetettu syytteesen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä tai
8. asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita sopimusehtoja.

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

Asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja eräänntyneet käyttömaksut siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna, jos sulkeminen tai rajoittaminen johtuu asiakkaasta tai DNA:n velvollisuudesta.

## 7 Matkaviestinpalveluihin erityisestisovellettavia ehtoja

### 7.1 Palvelun kuvaus

Kaikkiin matkaviestinliittymiin kuuluvia peruspalveluita ovat mm. puhe, tekstiviestit (SMS), multimediatekstit (MMS) ja mahdollisuus tiedonsiirtoon. Liittymään on lisäksi mahdollista tilata kulloinkin DNA:n valikoimassa olevia lisäpalveluja.

### 7.2 Liittymää ja päätelaitteita koskevia turvaohjeita

Liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä tulee noudattaa huolellisuutta. Tunnisteita, liittymäkorttia (SIM) ja puhelinta ei saa jättää valvomattomaan paikkaan.

Suomen raja-alueilla liittymä voi hakeutua naapurimaan verkkoon, jolloin soitetut ja vastaanotetut puhelut ja muut palvelut, kuten tiedonsiirto, veloitetaan kuten liittymän käyttö ulkomailla. Automaattinen verkonalinta on päätelaitteissa yleensä oletusasetuksena, eli verkonalinta-asetus tulee tehdä manuaalisesti ja käytettäväksi verkoksi valita kotiverkko eli DNA:n matkapuhelinverkko.

### 7.3 Numeronsiirto määräaikaisen sopimuksen voimassa ollessa

Asiakkaan käyttäessä oikeuttaan siirtää numeronsa toiselle operaattorille kesken määräaikaisen sopimuksen, asiakkaan ja DNA:n välinen määräaikainen sopimus ja liittymäsopimus jatkuvat numeronsiirron huolimatta ja asiakas vastaa liittymäsopimuksensa mukaisista maksuista määräaikaisen sopimuskauden loppuun asti.

DNA:lla on oikeus periä liittymäkohtainen kohtuullinen korvaus määräaikaisen liittymän numeron siirrosta jos siirto tapahtuu ennen määräaikaisuuden päättymistä. Tätä kohtaa sovelletaan 1.12.2015 jälkeisiin liittymäsopimuksiin tai sen jälkeen otettuihin uusiin liittymiin.

### 7.4 Liittymäkortti (SIM)

Ellei toisin sovita, kansainvälisen asiakastunnisteen sisältävä liittymäkortti on DNA:n omaisuutta. Liittymäkorttia saa käyttää 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.

DNA:lla on oikeus etäpäivittää liittymäkortille ulkomaanoperaattoreiden suosituslistaa sekä optimoida liittymäkortin teknistä rakennetta muun muassa tehostaakseen matkapuhelinverkkoympäristön ja liittymäkortin yhteistoimintaa sekä ylläpitääkseen DNA:n tarjoaman palvelun laatua. DNA:lla on oikeus vaihtaa liittymäkortti.

Liittymäkorttia ei tule käyttää sellaisessa laitteessa tai toimintaympäristössä, jossa puhe-, viesti- tai tiedonsiirrossa mahdollisesti olevat huoltokatkokset tai muut katkokset voivat aiheuttaa riskin henkilö- tai esinevahingoille.

Jos liittymäkortti on löytötavaralaissa mainitun löytötavaratoimiston 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 tai matkapuhelimen palauttamista oikealle omistajalleen, eikä tietojen luovuttamista ole kielletty.

Asiakkaalla on oikeus saada hinnaston mukaista korvausta vastaan uusi liittymäkortti varastetun, kadonneen tai rikkoutuneen kortin tilalle.

## 7.5 Tiedonsiirto

Kaikissa liittymissä on perusominaisuutena tiedonsiirto, jossa veloitus tapahtuu voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Soiton- ja viestiestot eivät estä tiedonsiirtopalveluiden käyttöä. Tiedonsiirtopalvelu voidaan estää eräissä liittymissä DNA:n siihen tarkoitukseen soveltuvalla palvelulla (kts. ohjeet [dna.fi](https://dna.fi)).

Yhteyden muodostamiseksi mahdollisesti tarvittavat palvelukohtaiset asetukset ovat saatavilla DNA:n kotisivuilta ja DNA:n asiakaspalvelusta. Asiakas vastaa asetusten käyttöönottamisesta sekä siitä, että palvelun muodostamiseen käytetään em. asetuksia. Jos yhteys muodostetaan muilla kuin näillä asetuksilla, asiakas vastaa hänelle mahdollisesti aiheutuvista haitoista, vahingoista ja kustannuksista. Asiakas vastaa itse oman matkapuhelimensa ja/tai muun päätelaitteen suojauksesta ja tietoturvasta. Yhteys saattaa käytettyä tekniikasta riippuen olla salaamaton päätelaitteen ja verkon tukiaseman tai muun liityntäpisteen välillä. Asiakas voi tiedonsiirron avulla käyttää muidenkin kuin DNA:n tuottamia ja tarjoamia palveluja. DNA ei vastaa asiakkaille näistä palveluista.

Palvelun käytettävyyteen vaikuttavat mm. yhtäaikaisten käyttäjien ja tiedonsiirron määrä. Verkon kuormittumisesta johtuen tiedonsiirto voi olennaisesti

hidastua, katkeilla tai keskeytyä. DNA ei vastaa vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevista syistä palvelujen käytön yhteydessä tapahtuvasta tiedon tai muun sisällön muuttumisesta, katoamisesta tai viivästyisestä.

DNA ei takaa tiettyä tiedonsiirtonopeutta. DNA varaa oikeuden mm. viranomais määräyksistä tai tietoturvasyistä priorisoida verkossa tapahtuvaa tiedonsiirtoliikennettä, jos se on tarpeellista verkon ja palveluiden toimivuuden varmistamiseksi. Liikenteen hallinnan keinoin DNA voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirtopalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

DNA:n matkaviestinverkon radiokapasiteettia voidaan myös jakaa siten, että suuremman maksiminopeuden liittymä saa myös verkon ruuhkatilanteessa korkeamman tiedonsiirtonopeuden kuin pienemmän maksiminopeuden liittymä. Nopeusluokkiin perustuvassa kapasiteetin jaossa erot eri asiakkaille tarjotussa kapasiteetissa ovat korkeintaan yhtä suuria kuin nopeusluokkien suhteelliset erot. Esimerkiksi liittymä, jonka maksiminopeus on 300 Mbit/s, voi saada korkeintaan kuusinkertaisen kapasiteetin 50 Mbit/s liittymään nähden. Mikäli yhden tukiaseman alueelle tulee niin paljon asiakkaita, että 50 Mbit/s liittymäasiakkaat saavat kukin ainoastaan 10 Mbit/s nopeuden, voi 300 Mbit/s maksiminopeuden liittymällä silti saada samanaikaisesti saman tukiaseman alueella 60 Mbit/s tiedonsiirtonopeuden. Tätä suuremmat erot toteutuessa tiedonsiirtonopeuksissa kuormitetussa verkossa johtuvat muun muassa asiakkaiden erilaisista radio-olosuhteista ja päätelaitteiden ominaisuuksista.

Palvelun käyttöä ulkomailla on rajoitettu niin, että kaikissa laskutusliittymissä on ulkomailla käytetylle tiedonsiirrolle 60 euron saldorajoitus. Palvelun käyttö hinnoitellaan kulloinkin voimassa olevan verkkovie-railuhinnaston mukaan, mikäli asiakkaalle ei ole erikseen kytketty ulkomaan datapakettia. Automaattisesti asetetun 60 euron rajoituksen voi poistaa soittamalla DNA:n asiakaspalveluun. Ulkomaan tiedonsiirron saldorajoitus poistetaan tilapäisesti käytöstä myös ulkomaan datapaketin voimassaoloajaksi ja palaute-taan aktiiviseksi paketin voimassaoloajan päätyttyä tai asiakkaan käytettyä paketin kokonaan.

## 7.6 Palvelun ominaisuudet ja käytön rajoittaminen

DNA kehittää liittymiensä ominaisuuksia ja pyrkii helpottamaan liittymän monipuolista käyttöä. DNA voi liittää liittymän perusominaisuuksiin uusia ominaisuuksia, ja DNA:lla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen ja toimittaminen.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista ja liittymän lähtevän liikenteen estoa tiettyyn liikennetyyppiin DNA:n tarjoamien estopalveluiden mukaisesti. Jos DNA:n asettama esto myöhemmin asiakkaan pyynnöstä poistetaan tai estoluokkaa muutetaan, DNA voi periä toimenpiteestä hinnaston mukaisen maksun.

Palvelua ei saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. DNA:lla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea palvelua ja vaatia asiakkaalta korvaus aiheutuneesta vahingosta, jos käy ilmi, että asiakas on käyttänyt palvelua näiden ehtojen vastaisesti.

## 7.7 Matkapuheluiden kuuluvuuteen ja tiedonsiirtoon vaikuttavat tekijät

Matkaviestinverkossa voi ilmetä satunnaisia ja lyhytkestoisia häiriöitä ja viiveitä sekä puhelu yhteyksien tilapäisiä katkeamisia. Nämä johtuvat mm. radio- ja verkkotekniikasta, verkon ja järjestelmän ominaisuuksista, verkon kuormituksesta sekä huolto- ja ylläpito- töistä. Myös tietoturvahyökkäykset, vallitseva säätily, asiakkaan laitteistot, maastoesteet, rakennukset, tietoturvahyökkäysten torjunta sekä käyttäjien määrä voivat olla palvelun toimivuutta rajoittavia seikkoja. Edellä mainituista seikoista johtuen myös DNA:n ilmoittamat verkkojen peittoalueet ovat suuntaa-antavia ja niillä voi esiintyä katvealueita. DNA ei takaa aukotonta toimivuutta palveluilleen kaikkialla verkon peittoalueen sisällä.

## 7.8 Liittymän käyttäminen ulkomailla tai toisen operaattorin verkossa

DNA:n verkkovierailu-sopimukset ulkomaisten operaattoreiden kanssa mahdollistavat DNA:n matkapuhelinliittymän käyttämisen ulkomailla (ulkomaisen operaattorin kuuluvuusalueella). Ulkomaisten operaattorien laskutus käytännöt, palvelut ja niiden laatu voivat erota olennaisesti DNA:n vastaavista.

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.

DNA:lla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, aikaan perustuvaa perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain. Perusmaksu on suoritettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna. Jos yritysasiakkaan sopimus päättyy kesken sopimuskauden, peritään perusmaksu koko laskutuskaudelta, eikä perusmaksua palauteta.

Ulkomaisen operaattorin verkosta soitettujen ja vastaanotettujen puheluiden, tekstiviestien ja tiedonsiirron hinnastot löytyvät DNA:n verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta.

DNA:lla on oikeus estää soittaminen valitsemiinsuunta- tai palvelunumeroihin.

DNA:lla on verkkovierailuhinnoittelussa käytössään hintaryhmät normaalihintaisen puheluiden ja tekstiviestien osalta. Paikallisiin palvelunumeroihin soittaminen ja kaikki videopuhelut veloitetaan kuitenkin verkkovierailukumppanin DNA:lle ilmoittaman hinnaston mukaan eikä DNA vastaa mahdollisista muutoksista näissä hinnoissa.

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

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

## 7.9 Epäily liittymän väärinkäytöstä

Jos DNA:lla on perusteltua syytä epäillä liittymän joutuneen esimerkiksi varkauden johdosta väärinkäytön kohteeksi, on DNA:lla oikeus sulkea liittymä ilman

asiakkaalta etukäteen haettavaa suostumusta. Asiakas vastaa kaikesta liittymän käytön kustannuksista siihen hetkeen asti, kun asiakas ilmoittaa DNA:lle päätelaitteen varkaudesta, katoamisesta tai muusta mahdollisesta väärinkäyttötapauksesta.

## 7.10 Verkkovierailu EU alueella

DNA saattaa veloittaa matkapuhelinliittymien tiedonsiirrosta EU maissa niin sanottua verkkovierailumaksua. Veloitus ja maksun määrä vaihtelee liittymätyypin ja EU:n määräysten kehityksen mukaan. Ajantasaiset tiedot EU perus- ja lisämaksujen laskutuksesta löydät täältä: [dna.fi/yrityksille/hinnat-ja-sopimusehdot/toimitus-ja-sopimusehdot](https://dna.fi/yrityksille/hinnat-ja-sopimusehdot/toimitus-ja-sopimusehdot)

## 8 Ylläpito ja huolto

DNA huolehtii viestintäverkkonsa ja -palveluidensa ylläpidosta siten, että sovittu palvelu on asiakkaan käytettävissä. DNA vastaa viestintäverkostaan ja tarjoamistaan palveluista. Palvelussa voi ilmetä korjaus- ja huoltotöiden aikana lyhytaikaisia katkoksia ja häiriöitä, joita ei pidetä virheenä tai viivästyksenä.

Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman DNA:n suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää. Asiakas vastaa sisäjohtoverkosta ja telepäätelaitteista ja muista laitteistaan, ellei toisin ole sovittu.

## 9 Maksut

### 9.1 Hinnasto ja perittävät maksut

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

DNA päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista, laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen, sen mukaan kuin maksukaudesta on sovittu.

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

DNA:lla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain. Perusmaksu on maksettava myös siltä ajalta,

jona palvelu on suljettuna asiakkaasta, asiakkaan vastuulla olevasta syystä, taikka jos sulkeminen on johtunut DNA:n velvollisuudesta sulkea palvelu.

Ulkomailla käytetyt palvelut (kuten puhelut, teksti- ja multimediatelevisiointi, muu tiedonsiirto) veloitetaan DNA:n voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Lisätietoja on saatavilla DNA:n verkkosivuilta.

DNA:lla on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita siten kuin sopimusehtojen muuttamisesta kerrotaan kohdassa 12 (Sopimusehtojen muuttaminen).

### 9.2 Maksut muutoksista, palvelun keskeyttämisestä ja avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnusteen muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. DNA:lla on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai DNA:n velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Käyttörajan ylitymiseen liittyvän käytön rajoittamisen poistamisesta ei peritä maksua. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä peritään erillinen maksu. DNA:lla on oikeus periä palveluun kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

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

### 9.3 Laskutus

Laskut on suoritettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Laskuhuomautus on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää ja riidaton osa maksettava eräpäivään mennessä. Viivästyneestä maksusta DNA:lla on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi DNA:lla on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

DNA lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä DNA:lle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista. Eri maksutavat ja niiden kustannukset ilmoitetaan hinnastossa.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen, DNA:lla on oikeus päättää saataviensa kohdistamisesta osasuoritukseen.

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada puhelinlaskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

DNA:n oikeus laskuttaa asiakasta alkaa joko sovittuna palvelun toimituspäivänä, tai asiakkaan ottaessa palvelun käyttöön, riippuen siitä kumpi päivä on aikaisempi.

DNA:n oikeus laskuttaa asiakasta päättyy sopimuksen päättyessä, tai kun asiakas lopettaa palvelun käytön, riippuen siitä kumpi päivä on myöhäisempi.

## 10 Asiakastietojen käsitteleminen

### 10.1 Asiakas- ja tunnistamistietojen käsitteleminen

DNA voi käsitellä asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät DNA:n verkkosivuilta.

DNA:lla on oikeus lähettää asiakkaalle suoramarkkinointiviestejä sähköisessä muodossa, kuten sähköpostina tai tekstiviesteinä. Asiakkaalla on oikeus kieltää DNA:ta käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin.

DNA voi käsitellä tunnistamis- ja paikkatietoja palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain 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.

DNA:lla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä, kuten myyntipuhelut. DNA käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen.

### 10.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa,

muissa tilaajaluetteloissa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko DNA:n tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen puhelinluettelossa ja numeropalvelussa osittain tai kokonaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tietojensa edelleen luovutus. Asiakas voi maksutta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista.

Painetussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

### 10.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas voi estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelut on siirretty puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen.

Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä ja tiedonsiirtoon (kuten multimediaviestit) perustuvissa lähetyksissä sekä ulkomaanliikenteessä.

## 11 Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman DNA:n kirjallista etukäteistä suostumusta.

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

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

## 12 Sopimusehtojen muuttaminen

### 12.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

DNA:lla on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja sopimuskauden aikana, sekä lopettaa palvelun tuottaminen kokonaan jos siihen on perusteltu syy eikä asiakkaan kokemaa palveluiden kokonaistaso olennaisesti heikkene.

DNA:lla on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi, jos muutos johtuu:

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

DNA:lla on oikeus muuttaa palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

DNA:lla on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun. DNA:n palvelukuvauksiin tekemää muutosta ei pidetä sopimusehtojen muutoksena eikä se oikeuta asiakasta irtisanomaan sopimusta.

Jos DNA:sta riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin ja asiakas haluaa jatkaa palvelun käyttöä, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

## 12.2 Muutokset asiakkaan aloitteesta

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muutoksia hankittujen palveluiden määrään palvelun ehtojen mukaisesti DNA:n palvelukanavien kautta.

Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä muutoksia ja lisätilauksia hankittuihin palveluihin myös DNA:n tätä varten tarjoamassa sähköisessä kanavassa. Asiakas vastaa käyttöönsä annettujen kirjautumistunnusten oikeasta käytöstä ja on sidottu sähköisessä kanavassa tehtyihin muutoksiin, oli asiakkaan edustaja erikseen valtuutettu tekemään muutoksia tai ei.

## 12.3 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

DNA ilmoittaa asiakkaalle hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, DNA:lla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tulee voimaan. Asiakkaan eduksi tehdyistä muutoksista ja muista kuin viestintäpalveluita koskevista muutoksista DNA ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan oikeus irtisanoa sen palvelun sopimus, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa irtisanomis-oikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi tai muuten merkitykseltään vähäinen, tai jos muutos johtuu viranomaisen päätöksestä tai muuten DNA:sta riippumattomasta syystä kuten kolmannen osapuolen yksipuolisesti ilmoittamasta hinnanmuutoksesta.

DNA:lla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. DNA:lla on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Palvelun teknisessä toteutuksessa tehtävistä olennaisista muutoksista, joilla DNA tietää voivan olla vaikutusta asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen käyttöön, DNA ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa etukäteen. Jos ne edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin ja ohjelmistoihin, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

## 13 Sopimuksen päätyminen

### 13.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi tai sopimuksessa mainitun määräajan. Kumpikin osapuoli voi irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kolmen kuukauden irtisanomisajalla kirjallisesti.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen liittymäsopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana, ellei toinen osapuoli viimeistään kolmea kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut liittymäsopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun.

### 13.2 Purkaminen

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

DNA saa purkaa puhelinliittymän sopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- puhelinliittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. kohta 6) vähintään kuukauden ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- asiakas on tuomittu puhelinliittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

DNA saa purkaa sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä (ks. kohta 6) tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa
- asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskujaan, on todettu maksukyvyttömäksi, tai hän ei maksa DNA:n vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja DNA voivat purkaa muun palvelun kuin puhelinliittymän sopimuksen, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai

- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteesta johtuen.

DNA:n tulee purkaa sopimus kirjallisesti.

### 13.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Asiakkaan on palautettava DNA:n omistamat laitteet ja muu käyttöoikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä sellaisessa kunnossa kuin se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut DNA:lta laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päätyminen edellyttävät kohdassa 13.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu DNA:n antamien ohjeiden mukaisesti.

DNA palauttaa asiakkaan ennakkoon maksamat maksut siltä ajalta, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan ja kyseessä ei ole asiakkaan sopimusrikkomus. DNA ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaetua. Sopimuksen päättyessä DNA:lla on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

### 13.4 Palvelun tuottamisen lopettaminen

DNA:lla on oikeus muuttaa jatkuvaluonteisia palveluja tai painavasta syystä lopettaa palvelun tuottaminen kokonaan. DNA pyrkii siihen, että asiakkaalle aiheutuu tästä mahdollisimman vähän haittaa. DNA ei vastaa muutoksesta tai lopettamisesta asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista. DNA pyrkii ilmoittamaan palvelun lakkauttamisesta kaksi (2) kuukautta etukäteen. Maksuttomien asiakkaan ohjelmoitavissa olevien lisäarvopalvelujen lakkauttamisesta DNA:lla ei ole velvollisuutta ilmoittaa muutoin kuin ylläpitämällä ajantasaista palveluvalikoimaluetteloa.

## 14 Yhteystiedot ja ilmoitukset

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että DNA:lla on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaan postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen DNA:n tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettamisestä ja sähköpostitse lähettämistä seuraavana arkipäivänä.

DNA lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle tämän ilmoittamaan osoitteeseen tai laskutusosoitteeseen tai sopimuksen mukaisesti sähköposti-osoitteeseen tai matkaviestinliittymänumeroon. DNA:n postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiak-

kaan tietoon seitsemäntenä (7) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse tai matkaviestinliittymänumeroon lähettämistä seuraavana päivänä. DNA ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksulainlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

DNA:n yhteystiedot ilmenevät sopimuksesta tai muusta asiakkaalle annettavasta asiakirjasta.

## 15 Muut ehdot

### 15.1 Immateriaalioikeuden loukkaus

DNA vastaa siitä, että sen toimittamat palvelut eivät sopimusta solmittaessa loukkaa kolmannen osapuolen Suomessa voimassa olevaa immateriaalioikeutta. Immateriaalioikeudella tarkoitetaan muun muassa patentti-, tavaramerkki- ja tekijänoikeutta.

Mikäli asiakasta vastaan nostetaan kanne tai esitetään vaatimuksia sillä perusteella, että DNA:n toimittaman tuotteen tai palvelun käyttäminen Suomessa loukkaa suojattua immateriaalioikeutta, DNA huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla asiakkaan puolustuksesta ja korvaa asiakkaan maksettavaksi lainvoimaisesti tuomitut korvaukset. DNA:n vastuu edellyttää, että asiakas ilmoittaa vaateista kirjallisesti DNA:lle välittömästi niistä tiedon saatuaan ja samalla valtuuttaa DNA:n huolehtimaan asiakkaan eduista ja antaa DNA:lle asian hoitamisen kannalta tarpeelliset tiedot, valtuutukset ja avun.

DNA ei vastaa asiakkaalle oikeudenloukkauksesta, joka aiheutuu siitä, että palvelua on asiakkaan tai kolmannen tahon toimesta muutettu, palvelua on käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai tarkoitettu, palvelua käytetään yhdessä kolmannen osapuolen toimittaman tai asiakkaan itse tuottaman tuotteen tai palvelun kanssa, taikka jos palvelua käytetään vastoin DNA:n antamia ohjeita.

### 15.2 Palvelun kautta tullut aineisto

DNA ei milloinkaan vastaa tuotteen tai palvelun kautta toimitetun aineiston tai tietojen saatavuudesta, laadusta tai sisällöstä eikä myöskään tuotetta tai palvelua hyväksikäyttäen välitetyn aineiston mahdollisesta viivästymisestä, muuttumisesta tai katoamisesta aiheutuvista vahingoista. DNA ei myöskään vastaa asiakkaan tuotteen tai palvelun kautta hankkiman aineiston tai tietojen lainmukaisuudesta, toimivuudesta tai saatavuudesta tai aineiston tai tietojen käyttämiseen, kopiaamiseen tai muokkaamiseen liittyvistä oikeuksista.

Asiakas vastaa siitä, että hän ei toimita eikä välitä tai aseta muiden saataville kolmannen oikeutta loukkaavaa taikka lain tai hyvän tavan vastaista aineistoa.

DNA:lla on oikeus poistaa asiakasta kuulematta tällainen aineisto palvelusta tai estää sen käyttö tai saanti välittömästi. Palvelun avulla tai sen kautta käydyn viestinnän sisältö ei ole DNA:n vastuulla miltään osin.

### 15.3 Salassapito, oikeuksien hyödyntäminen

Sopimuksen yhteydessä osapuolet voivat saada toisiltaan kaupallisia tai teknisiä tietoja, jotka kuuluvat toisen liikesalaisuuden piiriin tai joihin tällä on jokin immateriaalioikeus. DNA:n liikesalaisuuksiin kuuluvat kaikki sopimus- tai tarjousasiakirjoihin sekä palveluihin liittyvät kehitysaineistot, sovellukset ja lopputulokset. Asiakkaalla ei ole ilman DNA:n kirjallista suostumusta oikeutta käyttää saamaansa tietoa hyväkseen omassa tai oman etupiirinsä liike- tai missään muussakaan toiminnassa. Etupiiriin luetaan asiakkaan kanssa samaan konserniin kuuluvat yhtiöt ja sen päätantäelimiin kuuluvat henkilöt läheiseen ja läheisyhtiöineen. Asiakas ei saa paljastaa saamiaan tietoja eikä luovuttaa niitä ulkopuolisille. Vain sopimuksen täyttämiseksi tarpeellinen tiedon käyttäminen on sallittua. Ehtoa on noudatettava myös sopimuksen päätyttyä.

DNA:lla on oikeus käyttää sopimussuhteessa kertyvää tietoliikennealan tietotaitoa liiketoiminnassaan vapaasti, esimerkiksi palvelujen kehitystyössä.

Salassapitovelvollisuus ei myöskään koske sellaisia tietoja, jotka osapuoli on velvollinen ilmaisemaan lain tai osapuolta velvoittavien julkisen kaupankäynnin sääntöjen perusteella.

### 15.4 Laki sähköisen viestinnän palveluista

Asiakkaan sekä sopimuksen mukaisen käyttäjän oikeudet ja DNA:n velvollisuudet määräytyvät tämän sopimuksen mukaisesti. Sopimuksen mukaisiin palveluihin ei sovelleta sähköisen viestinnän palveluista annetun lain säännöksiä 106 b §, 108 a § 1 ja 3 mom., 109 § 2 mom., 112 §:n 1 mom., 113 §, 118 § 2 mom., 119 §, 121.124 §, 125 § 2–4 mom., 126 §, 134 §:n 1 mom. ja 135 §. Sopimuksessa voidaan kuitenkin käsitellä kyseisten säännösten alaan kuuluvia seikkoja.

### 15.5 Sopimuksen sisältö ja soveltamisjärjestys

Sopimuksen sisällön määräävät sopimus ja sen liitteet. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava:

- sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot
- palvelukohtaiset erityisehdot
- hinnasto ja
- yleiset sopimusehdot.



Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä. Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

## 16 Erimielisyydet

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet, joita ei saada sovittua sopijapuolten kesken, ratkaistaan Keskuskauppakamarin välitysmenettelyn mukaisesti. Välitystuomioistuimen paikka on Helsinki. Sopijapuolet voivat myös toissijaisesti kirjallisesti sopia riidan rat-

kaisemisesta Helsingin käräjäoikeudessa tai asiakkaan kotipaikan käräjäoikeudessa.

## 17 Ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 1.1.2021 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 1.12.2018 voimaan tulleet DNA:n yleiset sopimusehdot yrityksille ja yhteisöille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin 1.1.2021 alkaen. Toimitusehdot ovat saatavissa DNA:lta sähköisesti maksutta.

