

## Sonera Viihde -palvelukuvaus

### Palvelun yleiskuvaus

Soneran kuluttaja-asiakkaalle tarjoama Sonera Viihde -palvelu (jäljempänä "Palvelu") sisältää televisiokanavia ja/ tai -kanavapaketteja ja niihin liittyviä lisäpalveluja, kuten ohjelmakirjastoja. Lisäksi Sonera tai kolmas taho voi tarjota palvelun kautta asiakkaalle esimerkiksi videovuokraus- ja/tai muita palveluita.

Palvelu sisältää laajakaistayhteyden tyyppin mukaisesti kaksi erilaista palvelukokonaisuutta, kiinteän laajakaistayhteyden kautta toimitettavan ns. IPTV-palvelun ja kaikilla internetyhteyksillä toimivan netti- ja mobiilipalvelun.

Sonera toimittaa IPTV-asiakkaalle Palvelun käyttöön tarvittavat laitteet. Laitteet ja niiden mukana toimitetut tarvikkeet ovat Soneran omaisuutta. Osa laitteista voi kuulua palvelun kuukausimaksuun ja osa olla hankittavissa lisämaksusta. Soneran toimittamien laitteiden määrä ja tyyppi voi riippua asiakkaan laajakaistaliittymän tekniikasta. Soneralla on oikeus etähallita toimittamiaan laitteita ilman asiakkaan suostumusta teknisten ongelmien ratkaisemiseksi ja/tai palvelun kehittämiseksi. Asiakas voi käyttää netti- ja mobiilipalvelua omistamillaan Palvelun kanssa yhteensopivilla mobiililaitteilla kaikkialla Suomessa. Sonera ei toimita kustannuksellaan netti- ja mobiilipalvelun käyttämiseksi tarvittavia laitteita.

Seloste IPTV-palvelun sisältämistä laitteista, lista netti- ja mobiilipalvelun kanssa yhteensopivista laitteista, kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut ja voimassa oleva palvelukuvaus ja hinnasto ovat nähtävissä osoitteessa [www.sonera.fi/viihde](http://www.sonera.fi/viihde). IPTV-palvelun ja netti- ja mobiilipalvelun palvelusisällöt voivat olla erilaisia. Sonera pidättää oikeuden kehittää ja/tai muuttaa palvelukokonaisuuteen kuuluvia osia ilman ennakoilmoitusta ellei kuluttajansuojalaista aiheutuva tiedotusvelvollisuus muuta aiheuta.

Vaikka muita internetyhteyttä käyttäviä palveluja voi kotona lähtökohtaisesti käyttää yhtäaikaaisesti Palvelun kanssa, Palvelun käyttö saattaa käytännössä rajoittaa internetyhteyden käyttöä muihin tarkoituksiin: Palvelun ja yhden tai useamman yhtäaikaisten internet-palvelun yhteiskäyttö saattaa hidastaa esimerkiksi internetyhteyksien nopeutta tai aiheuttaa tilapäisiä käyttöhäiriöitä Palveluun tai internetliikenteeseen.

Palvelun laatuaste voi vaihdella merkittävästi esimerkiksi Palvelun vastaanottamista varten käytetyistä laitteista, laajakaistaliittymästä, Soneran tietoverkosta, internetistä, kotiverkoista, sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotöistä johtuvista syistä. Palvelussa voi esiintyä lyhytaikaisten, tilapäisten häiriöiden, ruuhkatilanteiden ja keskeytysten lisäksi esimerkiksi pitkäkestoisia keskeytyksiä ja häiriöitä. Lähetyskatkoja voi aiheutua myös kolmannelta osapuolelta johtuvista syistä, kuten sisällön lähettämistä koskevista rajoituksista.

IPTV-palvelun ja sen edellä mainittujen eri osien saatavuus on maantieteellisesti rajoitettu. Asiakas voi tarkistaa IPTV-palvelun ja sen eri osien saatavuuden etukäteen Soneran asiakaspalvelusta tai osoitteessa [www.sonera.fi/viihde](http://www.sonera.fi/viihde). Asiakas voi tilata edellä mainittuja IPTV-Palvelun osia niiden saatavuuden mukaan. Netti- ja mobiilipalvelu toimii kaikkialla Suomessa ilman alueellisia rajoituksia.

### Palvelun käyttöönoton ja käyttämisen edellytykset

Sonera tarjoaa Palvelua vain kuluttaja-asiakkaalle. Ellei asiakas ole sopinut Soneran kanssa toisin, asiakas sitoutuu käyttämään Palvelua yksityisessä käytössään vain palvelusopimuksen kansilehdellä ilmoittamassaan osoitteessa. IPTV-palvelun toimittamisen ja käytön edellytyksenä on asennettu ja kytketty Soneran tarjoama laajakaistaliittymä, joka tarjoaa riittävän tiedonsiirtokapasiteetin ja muut tarvittavat ominaisuudet Palvelun käyttämiseen. Tällaisia liittymiä ovat tämän palvelukuvasasiakirjan laatimishetkellä Sonera Kodin Netti Plus, Teho ja Max -liittymät.

Asiakkaan on huomattava, että Palveluun kuuluvat tai siihen erikseen lisättävät ohjelmajärjestelmät saattavat edellyttää tietyn tason laajakaistaliittymää. Saatavuuskyselyssä selvitetään IPTV-asiakkaalle tarjottavissa olevat ohjelmajärjestelmät.

Soneralla on Palvelun toimivuuden turvaamiseksi ja sen virheettömyyden takaamiseksi oikeus rajoittaa IPTV-asiakkaan ADSL-tekniikalla toteutetun laajakaistaliittymän teoreettista maksiminopeutta. Sonera toteuttaa rajoituksen siten, että asiakkaan laajakaistaliittymän todellinen nopeus on edelleen Sonera Kodin Netti -palvelukuvausvaihteluvälin mukainen. Netti- ja mobiilipalvelun toimivuuden turvaamiseksi ja sen virheettömyyden takaamiseksi Sonera säätää automaattisesti kuvanlaatua asiakkaan käytössä kulloinkin olevan internetyhteyden nopeuden mukaisesti.

Edellä mainitun liittymän ja Soneran toimittamien laitteiden lisäksi asiakas tarvitsee IPTV-palvelun käyttämiseen scart- tai HDMI-liitännällä varustetun television. Teräväpiirtovastaanottoa varten asiakas tarvitsee HDMI-liitännällä varustetun teräväpiirtokäyttöisen television. Selvyyden vuoksi huomautettakoon, että kaikkien Palveluun kuuluvien osien, kuten kolmannen osapuolen tarjoamien palvelujen, lupien ja laitteiden hankinta on yksin asiakkaan vastuulla.

### Palvelun käyttäminen

Netti- ja mobiilipalvelu katsotaan toimitetuksi kun asiakas on vastaanottanut palvelutilausta koskevan sähköisen tilausvahvistuksen. IPTV-palvelu katsotaan toimitetuksi (2) kaksi päivää sen jälkeen, kun Sonera on lähettänyt Laitteet asiakkaalle. IPTV-asiakkaalle toimitetaan Laitteiden mukana Palvelun käyttämistä koskeva asennus- ja käyttöohje. Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan Laitteiden asennuksesta (mukaan lukien rajoituksetta kotiverkon kytkennät) ja saattamisesta Palvelun mukana toimitettavien asennusohjeiden mukaisesti.

IPTV-asiakas liittyy palveluun huoneiston verkko- tai puhelinpistorasiin kytkeväällä modeemilla tai Sonera Smart palvelureitittimellä. Palvelun käyttämiseksi tarvittavat käyttäjätunnus, salasana ja PIN-koodit toimitetaan IPTV-asiakkaalle tunnusvahvistusviestissä. IPTV-asiakas käyttää Palvelua koskevaa käyttäjätunnusta ja salasanaa kirjautuessaan Palveluun ensimmäistä kertaa sisään. PIN-koodeja asiakas tarvitsee esimerkiksi elokuvien vuokraamiseen. Netti- ja mobiilipalvelua käyttävä asiakas luo itse käyttäjätunnuksen ja salasanan asiakkaalle lähetettävän Palvelun aktivointiviestin linkistä. Netti- ja mobiilipalvelussa PIN-koodi ei ole oletuksena käytössä, mutta asiakas voi ottaa sen haltuunsa käyttöön Palvelun hallintasuostusta osoitteessa [www.sonera.fi/omatsivut](http://www.sonera.fi/omatsivut). Asiakkaan on säilytettävä salasanoja, käyttäjätunnuksia ja PIN-koodeja huolellisesti, eikä niitä saa luovuttaa kolmansille osapuolille.

Palvelun sisältämän materiaalin tekijän-, teollis- ja muut suojatut oikeudet kuuluvat Soneralle tai kolmannelle osapuolelle. Palvelu toimitetaan asiakkaalle vain asiakkaan yksityistä käyttöä varten. Asiakkaalla on näin ollen oikeus tehdä ohjelmajärjestelmästä teoskappaleita vain omaa yksityistä käyttöänsä varten. Asiakkaalla ei myöskään ole oikeutta esittää Palvelua julkisesti tai lähettää Palvelua edelleen kolmansille. Sonera ei vastaa televisio-ohjelmajärjestelmien ja/ tai -kanavien tai muiden palveluiden sisällöstä eikä ohjelmajärjestelmistä. Ohjelmistojen ohjelmamuutokset ilman ennakoilmoitusta ovat mahdollisia.

Asiakas sitoutuu noudattamaan Soneran antamia ohjeita palvelun käyttämistä koskien. Sonera pyrkii ilmoittamaan esimerkiksi mahdollisista Palvelun käyttörajoituksista Soneran verkkosivulla osoitteessa: [www.sonera.fi/viihde](http://www.sonera.fi/viihde) sekä mahdollisista tietoturvan liittyvistä seikoista Soneran verkkosivulta osoitteessa: [www.sonera.fi/tietoturva](http://www.sonera.fi/tietoturva).

### Verkko- ja Oma tallennusta koskevia erityisehtoja

Verkkotallennus on Sonera Viihteen ja Oma tallennus Sonera viihteen netti- ja mobiilipalvelun asiakkaille erikseen myytävä lisäpalvelu. IPTV-

asiakas ja netti- ja mobiilipalvelun asiakas voivat käyttää tallennusta ainoastaan tallenteiden tekemiseen yksityistä käyttöä varten. Tallennusominaisuus mahdollistaa kulloinkin palvelussa olevilla kanavilla esitettävien televisio-ohjelmien tallentamisen ja katselun Suomessa. Tallenteet säilyvät kolme kuukautta tallenteen tekemisestä, minkä jälkeen tallenteet poistuvat automaattisesti asiakkaan tallennekansiosista. Kaikki Verkko-tallennus tai Oma tallennus -palvelun televisio-ohjelmat eivät ole tallennettavissa johtuen tekijänoikeuden haltijan tai muun oikeudenhaltijan päätöksistä-, lainsäädännöstä- tai muista Telia Sonerasta johtumattomista syistä. Tallennetuissa ohjelmissa voi olla mainoksia, jotka ovat voineet muuttua lähetyshetken mainoksista, lisäksi mainonnan ohittaminen voi olla estetty tai rajoitettu.

Asiakas ei voi tehdä tallennuksen avulla pysyviä tallenteita. Soneralla on oikeus muuttaa tallennuksen ominaisuuksia, kuten asiakkaan käytössä oleva tallennustilan määrää, tallennettavia kanavia sekä tallenteiden vanhentumispäivämäärää. Sonera ei vastaa tallenteiden säilymisestä tai tallentamisen epäonnistumisesta. Vanhentumispäivämäärää koskevat mahdolliset muutokset eivät vaikuta asiakkaan jo tekemien tallenteiden vanhentumispäivämääriin. Asiakas voi kuitenkin käyttää tallennusta tai katsella tallenteita ainoastaan niin kauan kuin hänellä on Verkko-tallennus- tai Oma tallennus palvelu hankittuna.

### Laitteita koskevia erityisehtoja

Sonera toimittaa Laitteet postitse IPTV-asiakkaan palvelusopimuksen kansilehdellä ilmoittamaa osoitetta lähinnä olevaan postitoimistoon tai postin asiamiespisteeseen. Laitteet toimitetaan asiakkaalle ainoastaan Suomessa sijaitseviin osoitteisiin. Laitteiden omistusoikeus kuuluu Soneralle. Laitteiden kuluvien osien (kuten pattereiden) hankinta ovat yksin asiakkaan vastuulla. Asiakas vastaa Laitteiden asianmukaisesta, huolellisesta ja Soneran antamien ohjeiden mukaisesta asennuksesta, käytöstä ja säilytyksestä.

IPTV-palvelussa käytettävän digiboksin tallennusominaisuudet voivat vaihdella asiakkaan laajakaistaliittymästä ja käytettävästä digiboksimallista riippuen. Sonera ei vastaa tallennusten säilymisestä tai tallentamisen epäonnistumisesta. Asiakas voi katsella tallenteita ainoastaan niin kauan kuin hänellä on voimassa oleva palvelusopimus Soneran kanssa.

Jos asiakkaalle toimitettu Soneran omistama Laite rikkoutuu tai häviää, asiakkaan tulee ilmoittaa asiasta Soneralle sekä palauttaa rikkoutunut laite Soneran asiakkaalle ilmoittamaan yhteyspisteeseen. Mikäli Laitteen rikkoutuminen ei johdu asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, Sonera vastaa asiakkaan palautuskuluista sekä korjaa tai vaihtaa viallisen laitteen sekä toimittaa korjatun tai vaihdetun laitteen asiakkaalle omalla kustannuksellaan. Mikäli asiakkaan vastaanottama Laite on rikkoutunut asiakkaasta johtuvasta syystä tai hävinnyt, asiakkaan tulee korvata Soneralle Laitteen kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukainen uushankintahinta sekä Laitteen vaihtamisesta aiheutuneet postituskulut.

IPTV-palvelu voidaan kytkeä kiinteässä laajakaistaliittymässä vain yhteen televisioon kerrallaan. Kiinteän laajakaistaliittymän kautta kytketyt Laitteet saavat käyttöönsä tarvittavat IP-osoitteet Soneran hallinnoimasta IP-avaruudesta. Asiakas vastaa Soneran omistamien Laitteiden ja käyttämiensä muiden laitteiden ja järjestelmien tietoliikenteen tietoturva- ja kaikissa tapauksissa itse. Soneralla on joka tapauksessa oikeus etähallita asiakkaalle toimitettuja Soneran omistuksessa olevia laitteita.

Mikäli Laite aiheuttaa vaaraa tai häiriötä viestintäverkolle, laitteelle, viestintäverkon käyttäjälle tai muulle henkilölle, Soneralla on oikeus estää Laitteen käyttäminen kokonaan tai osittain viestintäverkossa tilanteen korjaamiseksi asiakasta kuulematta. Sonera pyrkii ilmoittamaan asiakkaalle asiasta tarkoituksenmukaisella tavalla.

### Palvelun siirtämisestä toiseen osoitteeseen, asiakkaan oikeuksista purkaa sopimus, laitteiden palauttamisesta

IPTV-palvelu voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää muuttotilanteessa toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikan siirrosta asiakkaan muuttamisen johdosta on ilmoit-

tettava Soneralle, jonka jälkeen tarkistetaan saatavuus haluttuun käyttöpaikkaan. Mikäli IPTV-palvelu ei ole saatavissa uuteen käyttöpaikkaan ja asiakas on osoittanut Soneralle, että kyseessä on muuttotilanne, asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus päättymään ilmoittamalla siitä Soneralle kahta (2) viikkoa etukäteen ennen sopimuksen voimassaolon päättämishetkeä.

Netti- ja mobiilipalvelu ei ole sidottu käyttöpaikkaan, joten asiakkaalla ei ole ko. Palvelua koskevan sopimuksen irtisanomiseksi mahdollista vedota muuttotilanteeseen.

Selvyyden vuoksi osapuolet korostavat, että sopimuksen voimassaolon päättymisestä huolimatta asiakkaalle ei palauteta asiakkaan mahdollisesti maksamaa liittymismaksua. Asiakkaalle ei palauteta myöskään muita asiakkaan maksamia maksuja siltä osin, kun ne kohdistuvat sopimuksen voimassaolon päättämishetkeä edeltävään aikaan.

Ellei osapuolten kesken ole muuta sovittu eikä kyse ole yllämainitusta, asiakkaan tulee sopimuksen voimassaolon päätyttyä palauttaa Soneran omistuksessa olevat Laitteet Soneran asiakkaalle ilmoittamaan yhteyspisteeseen hyväkuntoisina ja kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa sopimuksen voimassaolon päättymisestä. Mikäli asiakas ei palauta laitteita edellä kuvatun mukaisesti, Soneralla on oikeus veloittaa asiakkaalta Laitteiden kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukainen uushankintahinta.

Sopimuksen voimassaolon päättymisellä ei ole vaikutusta sellaisten sopimuskohtien voimassaoloon, joiden on tarkoitus olla voimassa sopimuksen voimassaolon päättymisestä huolimatta. Tällainen kohta on esimerkiksi edellä mainittu Laitteiden palauttamista koskeva sopimuskohta.

### Asiakastiedotus

Sonera lähettää Palvelua koskevat uutiset ja tiedotteet palvelumuutoksista sähköpostiosoitteeseen, jonka asiakas on ilmoittanut Soneralle tilatessaan Palvelun.

### Laskutus

Sonera Viihde -palvelun laskutuskausi on yksi (1) kuukausi, jolloin kuukausimaksut, erillismaksut sekä mahdolliset käyttöön perustuvat maksut veloitetaan jälkikäteen. IPTV-asiakkaan laskutus alkaa seuraavana päivänä toimitusvahvistuksen lähettämisestä. Netti- ja mobiilipalvelun asiakkaan laskutus alkaa seuraavana päivänä tilausvahvistuksen lähettämisestä.

### Sopimusehtojen muuttaminen

Sopimusehtoja (mukaan lukien rajoituksetta tämä palvelukuvaus-asiakirja sekä palvelusopimuksen kansilehdessä toimitettavaksi sovitut televisio-ohjelmapaketit ja/tai -kanavat sekä laitteet) sovelletaan Soneran palveluiden yleisten kuluttajatoimitusehtojen mukaisesti. Selvyyden vuoksi osapuolet sopivat siitä, että ehtojen muuttamista koskien em. yleisten toimitusehtojen tarkoituksena on erityisesti syyksi olosuhteiden olennaisen muuttumisen vuoksi ja/tai muuksi perustelluksi syyksi katsotaan rajoituksetta tilanne, jossa

- a) Soneran ja sisällöntuottajan välinen sopimus on päättynyt ja/tai muuttunut ja/tai
- b) sisällöntuottaja olisi muuttanut tarjottavien kanavien ja/tai kanavapakettien sisältöä ja/tai koostumusta.

### Yhteystiedot

#### Sonera Asiakaspalvelu

PL 0400  
65101 VAASA  
Puh. 0200 17000  
Avoinna: ma-pe 8-20, la 9-16.30  
[www.sonera.fi/asiakaspalvelu](http://www.sonera.fi/asiakaspalvelu)

#### Sonera Vikapalvelu

Puh. 0206 90101  
Avoinna: ma-pe 8-20, la 9-16.30