

## 1 Soveltamisala

- 1.1 Näitä toimitusehtoja sovelletaan Telia Finland Oyj:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön (jäljempänä "Telia") yritysasiakkaalle (jäljempänä "asiakas") toimittamiin viestintä- sekä muihin palveluihin, ellei toisin ole sovittu Telia ja asiakkaan välillä. Lisäksi palveluihin sovelletaan sopimuksessa määritellyjä erityisehtoja. Palvelun tarkka sisältö ja soveltuvat erityisehdot määritellään asiakkaan ja Telian välisessä sopimuksessa (jäljempänä "sopimus").
- 1.2 Näitä ehtoja ei sovelleta kuluttaja-asiakkaaseen, joka hankkii palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

## 2 Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

- 2.1 Osapuolet sopivat palvelusta kirjallisesti tai sähköisesti. Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun Telia on hyväksynyt asiakkaan tekemän tilauksen ja toimitanut asiakkaalle tilausvahvistuksen. Sopimuksen katsotaan kuitenkin syntyneen aina viimeistään kun palvelu, laite tai sovittu lopputulos on toimitettu asiakkaalle. Mikäli asiakkaalta vaaditaan kohdan 9.11 mukaista ennakkomaksua tai vakuutta, sopimus syntyy vasta kun asiakas on toimitannut vaaditun ennakkomaksun tai vakuuden.
- 2.2 Osapuolella ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman toisen osapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. Teliällä on kuitenkin ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain samaan konserniin Telian kanssa kuuluvalla taholle sekä kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta tai sen osa on siirtynyt. Asiakkaalle ilmoitetaan siirrosta etukäteen. Teliällä on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

## 3 Palvelun tilaaminen ja toimittaminen

- 3.1 Palvelu tilataan Telian ohjeiden mukaisesti ja toimitetaan Telian kulloinkin noudattaman toimitusmallin mukaisesti.
- 3.2 Telia toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimituspäivänä tai, jos toimituspäivästä ei ole erikseen sovittu, kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä. Teliällä on oikeus muuttaa sovittua toimituspäivää sopivaksi katsomaansa ajankohtaan Teliasta riippumattomien syiden tai olosuhteiden tai muiden ennalta arvaamattomien tapahtumien, joita Telia ei ole kohtuullisella voinut välttää, perusteella.
- 3.3 Näissä ehtoissa "sovittu toimituspäivä" tarkoittaa päivämäärää, jona palvelun toimittaminen on sovittu aloitettavaksi tai muu lopputulos toimitettavaksi sopimuksen mukaisesti. Näissä ehtoissa "toteutunut toimituspäivä" tarkoittaa ajankohtaa, jona Telia on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarvittavat toimenpiteet ja sopimuksen mukainen palvelu tai lopputulos on asiakkaan käyttöönotettavissa.
- 3.4 Jos poikkeama palvelussa tai sen toimituksessa ei olennaisesti häiritse palvelun käyttöä siihen tarkoitukseen, johon se on suunniteltu ja tarkoitettu, sen ei katsota vaikuttavan toteutuneen toimituspäivän määräytymiseen.
- 3.5 Asiakkaan tulee myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Asiakas toimittaa Teliälle sen pyytämässä muodossa ja tavalla hyvissä ajoin riittävät ja oikeat tekniset ja muut tiedot palveluiden toimittamista varten ja ilmoittaa hyvissä ajoin muutoksista antamissaan tiedoissa sekä muista palvelun toimittamisen kannalta tarpeellisista seikoista. Asiakas vastaa Teliälle antamistaan tiedoista, ohjeista ja määräyksistä, niiden oikeellisuudesta ja kattavuudesta sekä palveluiden soveltuvuudesta asiakkaan käyttötarkoitukseen.

- 3.6 Asiakkaan vastuulla on huolehtia omalla kustannuksellaan muun muassa Telian esteettömästä pääsystä tarvittaviin palvelun toimituksen edellyttämiin tiloihin ja esimerkiksi sähkö- ja säjöhtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa.
- 3.7 Asiakkaan on tarkastettava palvelu ja mahdolliset asiakkaalle toimitetut laitteet välittömästi toimituksen jälkeen. Toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei asiakas kirjallisesti reklamoi havaituista virheistä 14 päivän kuluessa toteutuneesta toimituspäivästä tai jos asiakas on ottanut palvelun tai laitteen normaaliin käyttöön. Reklamaatiosta huolimatta toimitus katsotaan hyväksytyksi, ellei palvelussa ole kohdan 5.1 mukaista virhettä. Asiakas vastaa tarkastuksen sekä palveluun kuulumattomien testauksien suorittamisesta ja kustannuksista. Osapuolet voivat erikseen sopia, että Telia testaa asiakkaan kustannuksella palvelun toimivuuden.
- 3.8 Mikäli toteutunut toimituspäivä on sovittu toimituspäivän jälkeen ja viivästys johtuu yksin Teliasta tai Telian alihankkijasta, Telia on velvollinen maksamaan asiakkaalle sopimussakkoa asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä. Sopimussakko on puoli (0,5) prosenttia viivästyneen palvelun tai sen osan kiinteistä toistuvista maksuista 12 kuukauden ajanjaksolta kultakin alkavalta seitsemän (7) päivän mittaiselta ajanjaksolta, jonka palvelun toimittaminen viivästyy sovittuun toimituspäivästä. Sopimussakko voi kuitenkin olla enintään viisi (5) prosenttia edellä mainituista maksuista. Sopimussakkoa laskettaessa liikennemaksuja tai muita käytön määrään perustuvia maksuja tai kertamaksuja ei huomioida. Sopimussakkoa laskettaessa huomioidaan vain ne palvelun osat, joiden käyttöönotto viivästyi. Sopimussakkoa ei makseta myöskään sellaiselta ajalta, jolle Telia tarjoaa asiakkaan käyttöön vastaavia korvaavia palveluita. Teliällä on aina oikeus suorittaa sopimussakko hyvityksenä asiakkaan laskuista.
- 3.9 Telian vastuu viivästyksestä rajoittuu kohdan 3.8 mukaiseen sopimussakkoon, eikä asiakkaalla ole oikeutta saada vahingonkorvausta, hyvitystä tai muuta kompensatiota Telian viivästyksen johdosta.
- 3.10 Jos viivästys johtuu asiakkaasta, Teliällä on oikeus korvaukseen viivästyksistä johtuvista kustannuksista ja lisätyöstä Teliän kulloinkin voimassaolevan yleisen hinnaston mukaisesti. Teliällä on oikeus periä palveluun kohdistuvat sopimuksen mukaiset maksut myös siltä ajalta, kun palvelua ei ole voitu toimittaa asiakkaasta johtuvasta syystä.
- 3.11 Jos viivästys johtuu asiakkaasta tai kolmannelle osapuolelta, toimitusaikaa jatketaan kunnes viivästyksen syy on poistunut.

## 4 Palvelun tuottaminen

- 4.1 Teliällä on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. Teliällä on oikeus tehdä palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Muutokset pyritään tekemään siten, että niistä aiheutuu mahdollisimman vähän häiriöitä asiakkaalle. Jos muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista. Telia ilmoittaa asiakkaaseen vaikuttavista palvelun muutoksista kohtuullisessa ajassa etukäteen.
- 4.2 Teliällä on oikeus käyttää alihankkijoita sopimuksesta johtuvien velvoitteidensa täyttämiseen. Telia vastaa alihankkijoidensa tekemästä työstä kuten omastaan.
- 4.3 Telia voi lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen ilmoittamana ajankohtana perustellusta syystä. Teliällä on tällöin myös oikeus korvata palvelu toisella palvelulla, jonka tekninen toimintakyky ja käytettävyys vastaavat vähintään alkuperäistä palvelua tai ominaisuutta. Korvaavan palvelun hinta voi poiketa alkuperäisen palvelun hinnasta. Asiakas vastaa korvaavan palvelun osalta kaikista näiden toimitusehtojen mukaisista velvoitteista, erityisesti kohdassa 3.5 tarkoitettujen tietojen toimittamisesta. Telian tulee ilmoittaa asiakkaalle tällaisesta muutoksesta viimeistään kuusikymmentä (60) päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Jos asiakas ei hyväksy Telian

### Yritystiedot

Telia Finland Oyj  
Pasilan asema-aukio 1, 00520 HELSINKI  
Kotipaikka: Helsinki  
Y-tunnus 1475607-9, ALV REK 1475607-9

# Telian palveluiden yleiset toimitusehdot yritysasiakkaille

tarjoamaa korvaavaa palvelua, tulee asiakkaan ilmoittaa siitä kirjallisesti Telialle 30 päivän kuluessa Telian palvelun tai sen osan päättymistä koskevan ilmoituksen vastaanottamisesta, muussa tapauksessa asiakkaan katsotaan hyväksyneen korvaavan palvelun. Mikäli Telia ei tarjoa korvaavaa palvelua, Telialla on oikeus päättää sopimus lopetettavan palvelun tai sen ominaisuuden osalta siihen hetkeen kun palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen loppuu.

**4.4** Telialla on oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tai sen osan tuottaminen, jos se on tarpeen rakennus-, korjaus-, huolto tai kunnossapitotöitä varten tai palvelun tietoturvasta huolehtimisen takia. Telia pyrkii siihen, että keskeytys jää lyhytaikaiseksi ja siitä aiheutuu asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa. Telia tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä mahdollisuuksien mukaan verkkosivuillaan tai muutoin sähköisesti.

**4.5** Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katkealuita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä Telia ei voi taata palveluiden keskeytystä toimivuutta kaikkialla.

**4.6** Telialla on oikeus päättää viestintäverkkonsa ("verkko") alueellisesti kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Telia voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Telialla on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkojohdon ylikuormittumisen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Lisäksi Telialla on oikeus hallinnoida liikennettä viestintäverkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Pysyvistä palvelun käyttöön vaikuttavista muokkaustoimenpiteistä kerrotaan palvelukohtaisissa ehdoissa.

**4.7** Telia saa estää palvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkykauppaan kuuluvassa päätelaitteessa.

**4.8** Telia vastaa verkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Telia ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä, julkisen internetverkon tietoturvasta tai muista Teliasta riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä. Telia ei vastaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen verkkojen, liittymien, laitteiden tai palveluiden tietoturvasta, ellei toisin ole erikseen sovittu.

**4.9** Telia voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä palvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Telia mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Telia tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan ([www.telia.fi](http://www.telia.fi)) tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

## 5 Palvelun virhe, palvelun ylläpitäminen ja virheiden korjaaminen

**5.1** Palvelussa katsotaan olevan virhe, jos se olennaisesti poikkeaa sopimuksessa määritellyistä ominaisuuksista ja tämä poikkeama vaikeuttaa olennaisesti palvelun sopimuksen mukaista käyttämistä.

**5.2** Virheenä ei pidetä esimerkiksi:

- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun palvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai

- laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita palvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai kolmannen vastuulla olevien laitteiden tai teknisten ympäristöjen, kuten päätelaitteiden tai sisäjohtoverkkojen, puutteellisesta toimintakunnosta,
- sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset),
- rakennus- ja kunnossapitotöistä, mukaan luettuna verkot, aiheutuneita tilapäisiä keskeytyksiä,
- puutetta palvelussa tai keskeytystä, joka johtuu kolmannen osapuolen verkosta, tai
- puutetta palvelussa tai keskeytystä, jonka on aiheuttanut virus tai muu asiakkaan tai kolmannen osapuolen ohjelmistoon kohdistunut ulkoinen hyökkäys.

**5.3** Asiakkaan tulee ilmoittaa Telialle virheestä välittömästi sen havaittuaan. Telia korjaa palvelussa havaitut virheet sopimuksen mukaisesti tai kohtuullisessa ajassa, mikäli viankorjauksesta ei ole erikseen sopimuksessa sovittu. Telia suorittaa virheiden korjaustoimenpiteitä arkipäivisin (ei lauantaisin) kello 8.00 - 16.00 paikallista aikaa tai muuna erikseen ilmoitettuna ajankohtana ("yleinen virheenkorjausaika"). Telia pyrkii korjaamaan virheet niin pian kuin mahdollista yleisen virheenkorjausajan puitteissa. Muuna kuin yleisenä virheenkorjausajana virheet voidaan korjata erikseen sovittaessa ja korjaustyöstä peritään asiakkaalta hinnaston mukaiset maksut.

**5.4** Telia voi tehdä huolto- ja ylläpitotöitä verkkoihinsa ja palveluihinsa. Huoltoikkuna on Suomessa, Ruotsissa ja Tanskassa maanantaisin klo. 00.00 - 04.00 paikallista aikaa. Mahdolliset palvelukohtaiset poikkeamat huoltoikkuna-ajassa ilmoitetaan sopimuksessa, asiakasportaalissa tai muussa sähköisessä kanavassa. Telia pidättää oikeuden muuttaa yllä mainittua yleistä huoltoikkuna-aikaa. Telia varaa oikeuden tehdä huolto- ja ylläpitotöitä myös muulloin kuin huoltoikkuna- aikana. Asiakkaan palveluihin vaikuttavista huolto- ja ylläpitotöistä pyritään ilmoittamaan asiakkaalle vähintään 5 työpäivää ennen suunniteltua huoltotoimenpidettä, ellei kyse ole huolto- ja ylläpitotyöstä jonka suorittamista ei ole mahdollista lykätä. Telia ei vastaa palvelun toimivuudesta huoltoikkunan tai huolto- ja ylläpitotöiden aikana tai mikäli huolto- ja ylläpitotyötä ei ole asiakkaasta johtuvista syistä mahdollista suorittaa sovittuna aikana.

**5.5** Telia ei vastaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen omistamien tai hallussa olevien sisäverkkojen tai suljettujen alueverkkojen ylläpidosta tai toimivuudesta, ellei siitä ole nimenomaisesti kirjallisesti sovittu Telian ja asiakkaan välillä. Telia ei myöskään vastaa tällaisissa verkoissa olevista vioista ja virheistä tai niiden aiheuttamista katkoksisista tai muista vaikutuksista Telian palveluille. Mikäli Telian oikeus käyttää verkkoa palvelutuotannossaan asiakkaalle päättynyt, Telialla on oikeus irtisanoa asianomaiset palvelut siihen hetkeen, kun edellä tarkoitettu oikeus verkon käyttöön päättyy.

**5.6** Ylläpito ei kata sellaisen virheen korjausta, joka on aiheutunut Teliasta riippumattomasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syytä, kuten:

- palvelun tai laitteen virheellisestä käytöstä, huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä käyttöä tai huoltoa koskevien ohjeiden tai teknisten ympäristövaatimusten noudattamisessa, tai
- palvelun piiriin kuulumattomista laitteista, teleyhteisistä, ohjelmistoista tai määrittelyistä taikka muun kuin Telian tekemästä muutoksesta, korjauksesta, liittämisestä tai käyttämisestä tarvikkeesta.

**5.7** Jos asiakas liittyy palveluun tai Telian toimittamaan laitteeseen asiakkaan tai kolmannen vastuulla olevia viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita, määrittelyjä tai ohjelmistoja tai jos asiakkaan ilmoittama vika aiheutuu asiakkaan tai kolmannen hallinnassa tai vastuulla olevista laitteista, teleyhteisistä, määrittelyistä tai ohjelmistoista, asiakas on velvollinen korvaamaan Telialle



# Telian palveluiden yleiset toimitusehdot yritysasiakkaille

mahdolliset vahingot sekä vikojen etsimisestä aiheutuneet kustannukset.

- 5.8** Telia on oikeutettu saamaan asiakkaalta korvausta asiakkaan vikailmoituksesta johtuvasta vian selvittämisestä ja korjaamisesta aiheutuvasta työstä ja kustannuksista jos vika ei johdu Teliasta tai Telian vastuulla olevasta syystä tai jos asiakkaan vikailmoitus on ollut aiheeton. Ellei muuta ole sovittu, työn korvaus määräytyy Telian kulloinkin voimassa olevan yleisen hinnaston mukaan ja kustannukset toteutuneen mukaan.
- 5.9** Telian vastuu palvelun virheestä rajoittuu Telian vastuulla olevan virheellisen palvelun korjaamiseen tai virheellisesti suoritettua palvelun uudelleen suorittamiseen.

## 6 Palvelun käyttö

- 6.1** Asiakkaalla on oikeus käyttää palvelua ainoastaan siihen tarkoitukseen ja siinä laajuudessa kuin sopimuksessa on sovittu tai palvelua koskevissa erityisehdoissa tai käyttöohjeissa on kerrottu. Asiakkaan tulee varmistaa esimerkiksi, että:
- palvelun käytöstä ei aiheudu vahinkoa Telialle tai kolmannelle osapuolelle
  - palvelun käytöstä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä Telialle, viestintäverkon toimivuudelle, muille verkon käyttäjille, kolmansille tahoille tai Telian palveluille muutoin,
  - asiakkaan tilaama, hankkima tai toimittama aineisto tai palvelun käyttö ei vaaranna palvelun tai viestintäverkon tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa Telian tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä, mukaan luettuna tietosuojasäännöksiä.
- 6.2** Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Häiriö- tai häirittilanteissa Telialla on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta mikäli tämä on välttämätöntä Telialle, muille Telian asiakkaille tai kolmansille aiheutuvien häiriöiden ja haittojen estämiseksi.
- 6.3** Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lisensoida tai luovuttaa palvelua kolmansille osapuolille, ellei siitä ole erikseen sovittu Telian ja asiakkaan välillä kirjallisesti.

## 7 Vastuu asiakkaan aineistosta

- 7.1** Asiakas vastaa asiakkaan sisällöstä ja palvelun kautta toisille käyttäjille taikka Telian tai kolmansien osapuolten palvelimille toimitetusta aineistosta ja niiden siirrosta. Telia ei vastaa näiden aineistojen (mukaan luettuna ohjelmistot) ja tietojen saattavuudesta, asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa taikka aineiston lainvastaisesta tai loukkaavasta sisällöstä ellei kyse ole Telian tarjoamasta aineistosta. Telia ei myöskään vastaa palvelua hyväksikäyttämien välitetyin aineiston mahdollisesta viivästyisestä, muuttumisesta, katoamisesta tai niistä aiheutuvista vahingoista. Asiakas vastaa siitä, että aineisto on hyvän tavan mukaista, eikä loukkaa kolmannen osapuolen oikeuksia. Vastaavasti asiakas on vastuussa loppukäyttäjiensä lisäämästä aineistosta ja palvelun käytöstä sekä näiden ehtojen noudattamisesta.
- 7.2** Mikäli asiakkaan aineisto sisältää henkilötietoja, asiakas sitoutuu noudattamaan soveltuvaa tietosuojaa ja henkilötietoja koskevaa lainsäädäntöä, pyytämään tarvittavat luvat ja suostumukset sekä tekemään tarvittavat toimenpiteet ja ilmoitukset ennen henkilötietojen käsittelyä palvelussa.

## 8 Asiakkaan tilat, laitteet ja ohjelmistot

- 8.1** Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan palvelun käyttöön tarvittavista mutta palveluun kuulumattomista tiloista, laitteista, liittymistä, suojuksista, ohjelmistoista, lisensseistä ja verkoista (mukaan lukien asiakkaan ja kolmansien osapuolten tilojen verkot), niiden hankkimisesta, tietoturva- ja suojasta sekä niiden dokumentaatiosta ja ylläpidosta (jäljempänä "asiakasympäristö"). Asiakas varmistaa, että asiakasympäristö on voi-

massa olevan lainsäädännön ja viranomaismääräysten (esimerkiksi olosuhteita ja sähkökytkentöjä koskevat lait ja määräykset) sekä Telian antamien ohjeiden mukainen. Asiakas vastaa asiakasympäristön riittävästä tietoturvasta. Asiakas vastaa palvelun käyttöön liittyvistä sähkönkäyttökustannuksista sekä mahdollisista palvelun toimittamisen edellyttämien tiloihin kohdistuvien viranomaisten, kiinteistön omistajan ja muiden tahojen lupien hankkimisesta ja olemassa olosta Mikäli palvelu toimittaminen edellyttää Telian pääsyä asiakkaan tiloihin, laitteisiin tai ohjelmistoihin, asiakas vastaa tarvittavan pääsyn järjestämisestä.

## 9 Maksut ja maksuehdot

- 9.1** Asiakas on velvollinen maksamaan palvelusta ja sen käytöstä Telialle sopimuksessa sovitut maksut tai jos jostakin maksusta ei ole sopimuksella erikseen sovittu, Telian kulloinkin voimassa olevan soveltuvan yleisen hinnaston mukaiset maksut. Telian yleinen hinnasto on saatavilla osoitteesta [www.telia.fi](http://www.telia.fi) tai Telian asiakaspalvelusta. Hintoihin lisätään kulloinkin voimassa olevan verokannan mukainen arvonlisävero, ellei soveltuvasta lainsäädännöstä muuta johdu. Telia päättää palveluidensa laskutuskausista ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole sovittu.
- 9.2** Asiakas vastaa palvelun oikeudettomasta käytöstä ja palvelusta perittävien maksujen suorittamisesta Telialle siinäkin tapauksessa, että joku muu kuin asiakas on käyttänyt palvelua. Asiakas ei kuitenkaan vastaa palvelusta perittävien maksujen suorittamisesta, mikäli asiakas osoittaa, että palvelun oikeudeton käyttö ei ole johtunut asiakkaan huolimattomuudesta. Telialla on oikeus pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen, esitutkintapöytäkirjan tai muun luotettavan selvityksen arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.
- 9.3** Telia voi laskuttaa asiakkaalta myös Telian palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos Telia on siitä kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sopinut. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti.
- 9.4** Telian palveluiden tai laitteiden toimitukseen kuulumattomasta työstä, asennuksesta, tarvikkeista ja kulutustavaroista veloitaan erikseen. Mahdollinen matka-aika ja -kulut veloitaan toteutuneen mukaisina.
- 9.5** Jos asennusta ei pystytä tekemään sovittuna ajankohtana asiakkaasta johtuvista syistä, Telialla on oikeus laskuttaa asiakkaalta asennusmaksu. Uusinta-asennuksesta Telialla on oikeus laskuttaa erikseen asiakkaalta asennusmaksun.
- 9.6** Mikäli sopimuksen syntymisen jälkeen asiakkaan vaatimuksesta sopimuksen sisältöä tai palveluratkaisua muutetaan, Telialla on oikeus laskuttaa muutoksesta aiheutuvat lisäkustannukset ja -työt erikseen.
- 9.7** Telialla on oikeus periä hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, aikaan perustuvaa toistuvaismaksua itsenäisesti kunakin liittymän tai palvelun osan toimituksesta lukien.
- 9.8** Telialla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää aikaan perustuvaa toistuvaismaksua. Jos palvelu on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna asiakkaasta johtuvasta syystä tai Telian lakiin tai viranomaisen määräykseen perustuvasta velvollisuudesta johtuen, asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut siitä huolimatta, että palvelu on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai palvelua ei ole toimitettu.
- 9.9** Jos palvelua koskeva sopimus päättyy kesken laskutuskauden, perusmaksu peritään koko laskutuskaudelta, eikä perusmaksua palauteta.
- 9.10** Mahdolliset laskuhuomautukset on tehtävä kirjallisesti ennen eräpäivää. Asiakkaan on laskuhuomautuksesta huolimatta maksettava laskun riidaton osa eräpäivään mennessä. Jos las-





# Telian palveluiden yleiset toimitusehdot yritysasiakkaille

kuluomautus on tarkastuksessa todettu aiheettomaksi, asiakkaan tulee suorittaa lasku viivästyskorkoineen kahden viikon kuluessa siitä, kun hänelle on ilmoitettu tarkastuksen tuloksesta.

- 9.11** Teliällä on oikeus tarkistaa asiakkaan ja käyttäjän luottotiedot sekä oikeus vaatia asiakkaalta ennakkomaksua tai vakuutta, jos Telia katsoo asiakkaan luottotietojen, maksukäyttäytymisen tai muun perustellun syyn vuoksi saataviensa turvaamisen sitä edellyttävän. Telia ei maksa ennakkomaksulle tai vakuudelle korkoa. Teliällä on oikeus periä vakuudesta tai ennakkomaksusta erääntyneet saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen.
- 9.12** Maksut on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä. Jos asiakas ylittää sovitun luottorajan tai maksuja kertyy laskutuskaudella poikkeuksellisen paljon, Telia voi lähettää asiakkaalle laskun normaalista laskutusaikataulusta poikkeavasti. Teliällä on oikeus periä viivästyneistä maksuista voimassa olevan lain mukaisen vakiokorvauksen lisäksi vakiokorvauksen ylittävät todelliset perintäkulut ja käsittelymaksut sekä kulloinkin voimassa olevaa korkolain mukaista vuotuista viivästyskorkoa laskun eräpäivästä lukien maksupäivään asti. Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksuohjelmasta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palvelusta laskutettavat vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.
- 9.13** Telia toimittaa asiakkaan pyynnöstä tietoja laskutuksen muodostumisesta siinä määrin kuin se on teknisesti ja lainsäädännön mukaan mahdollista. Teliällä on oikeus periä erittelystä ja raportoinnista hinnaston mukainen maksu.
- 9.14** Teliällä on oikeus muuttaa hinnastojaan ja palvelun käytöstä laskutettavia maksuja. Telia ilmoittaa maksujen korotuksesta asiakkaalle vähintään kuusikymmentä (60) päivää ennen muutoksen aiotun voimaantuloa asiakastiedotteessa tai muutoin joko kirjallisesti tai sähköisesti asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen, sähköpostiosoitteeseen tai asiakkaan käytettävissä olevaan sähköiseen asiointikanavaan. Ellei muualla sopimuksessa toisin ole sovittu Telian oikeudesta muuttaa hinnastoja ja palvelun käytöstä laskutettavia maksuja, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus kirjallisesti viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen uusien maksujen voimaantuloa. Irtisanominen astuu voimaan samana päivänä, jona uusien hintojen on määrä astua voimaan. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen uudet hinnat, jos asiakas ei ole irtisanonut sopimusta määräajan kuluessa.
- 9.15** Asiakkaalla ei kuitenkaan ole edellä kohdassa 9.14 tarkoitettua irtisanomisoikeutta mikäli hinnankorotus perustuu lainsäädännön muutokseen tai oikeuden tai viranomaisen päätökseen. Tällainen korotus astuu voimaan viimeistään sinä päivänä, jona muutos tai päätös tulee voimaan. Asiakkaalla ei myöskään ole oikeutta irtisanomiseen hinnankorotuksen perusteella jos korotus kohdistuu sellaisiin palveluihin tai hinnastoelementteihin, joita ei sopimuksen perusteella sovelleta asiakkaan ja Telian välillä.
- 9.16** Mikäli Telia tarjoaa asiakkaalle kolmannen osapuolen lisenssejä ja kyseinen kolmas osapuoli muuttaa lisenssin hintoja, Teliällä on aina oikeus muuttaa hintojaan vastaavasti. Asiakkaalla ei ole tällöin kohdan 9.14 irtisanomisoikeutta.
- 9.17** Ellei sopimuksessa ole toisin sovittu, maksuehto on neljätoista (14) päivää laskun päiväyksestä. Lasku tulee maksaa laskussa annettujen maksutietojen ja ohjeiden mukaisesti.
- 9.18** Palvelun tai sen osan laskutus alkaa toteutuneena toimituspäivänä, kuitenkin aikaisintaan osapuolten sopimuksessa sovittuna toimituspäivänä.
- 9.19** Ellei muuta sovita, asiakkaalle mahdollisesti maksettavat hyvitykset ja muut vastaavat suoritukset suoritetaan ensisijaisesti vähentämällä ne tulevasta laskutuksesta.

## 10 Palvelun sulkeminen

- 10.1** Teliällä on oikeus sulkea palvelu tai rajoittaa palvelun käyttöä, jos
- asiakas ei maksuohjelmasta huolimatta ole suorittanut Telian tai muuta Telian laskuttamaa teleyrityksen tai palveluntarjoajan erääntynyttä saatavaa kahden (2) viikon kuluessa maksuohjelmasta lähettämisestä,
  - asiakas on ylittänyt luottorajansa tai ei ole toimittanut kohdassa 9.10 tarkoitettua vakuutta tai ennakkomaksua sovittussa ajassa,
  - asiakas on ylittänyt asetetun käyttörajan; tällöin palvelua ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
  - se on tarpeen väärinkäytösten tai vahinkojen estämiseksi,
  - tuomioistuin, poliisi tai muu toimivaltainen viranomainen tätä vaatii,
  - asiakas on haettu selvitystilaan, saneerausmenettelyyn tai konkurssiin, asiakas on hakenut julkista haastetta velkojilleen tai hänet on muuten todettu maksukyvyttömäksi,
  - asiakas on aiheuttanut häiriötä viestintäverkolle, -liikenteelle tai muille käyttäjille tai muistutuksesta huolimatta käyttää epäkuntoisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja,
  - asiakas on toimittanut tai asiakkaan palvelun kautta on toimitettu toisille palvelun käyttäjille taikka Telian tai kolmannen palvelimille kohdissa 6.1 tai 6.2 tarkoitettua ei-toivottua aineistoa (ns. SPAM massalähetykset mukaan luettuna) tai asiakas on käyttänyt palvelua markkinoinnissa noudatettujen tapaohjeiden vastaisesti,
  - asiakas ei muistutuksesta huolimatta täytä sopimusvelvoitteitaan tai rikkoo olennaisesti sopimuksen mukaisia velvoitteitaan,
  - asiakas on kaupparekisterimerkinnän tai muun sellaisen rekisterimerkinnän mukaan lakannut olemasta,
  - asiakasta ei tavoiteta jonkin tähän sopimukseen liittyvän asian selvittämiseksi,
  - palvelu on avattu virheellisin tiedoin, tai
  - Teliällä on syytä epäillä tai jos viranomainen vaatii tai jos kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kohdassa 6.1 c) kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin, tai sitä on palvelun avulla muutoin asetettu saataville tai palvelua on kehotuksesta huolimatta käytetty näiden ehtojen vastaisesti.
- 10.2** Jos asiakas tekee laskusta Teliälle kirjallisen muistutuksen ja maksaa laskun riidattoman osan, Telia ei sulje palvelua riidanalaisen osuuden maksamattomuuden vuoksi muistutuksen tutkimisen aikana.
- 10.3** Teliällä on kohdassa 10.1 mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen palvelussa, jos toinen teleyritys käyttää Telian palveluita viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan Telian kautta, ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.
- 10.4** Teliällä on oikeus rajoittaa asiakkaan palvelua myös tietoturva-vaaraa huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tai viestintäpalvelun laatuvaatimusten täyttämiseksi.
- 10.5** Telia sulkee viestintäpalvelun tai rajoittaa sen käyttöä asiakkaan tai viestintäpalvelun käyttäjän pyynnöstä. Muiden palveluiden osalta Telia sulkee palvelun tai rajoittaa sen käyttöä asiakkaan tai palvelun käyttäjän pyynnöstä jos se on teknisesti helposti toteutettavissa. Jos käytön esto asiakkaan tai palvelun käyttäjän pyynnöstä poistetaan, Telia on oikeutettu perimään toimenpiteistä hinnaston mukaisen maksun.

## 11 Asiakaslaite

- 11.1** "Asiakaslaite" tarkoittaa Telian asiakkaalle toimittamaa palveluun kuuluvaa laitetta (mukaan lukien ohjelmistot), jotka sijoitetaan asiakkaan tiloihin palvelun tarjoamista varten.
- 11.2** Asiakkaalla on oikeus käyttää asiakaslaitetta ainoastaan siihen tarkoitukseen ja siinä laajuudessa kuin sopimuksessa on



# Telian palveluiden yleiset toimitusehdot yritysasiakkaille

sovittu. Asiakas on vastuussa asiakaslaitteen mahdollisesta vahingoittumisesta tai katoamisesta siitä päivästä lukien, jona asiakaslaite toimitetaan asiakastiloihin sovittuun toimitusosoitteeneseen. Kiinteästi asennettua asiakaslaitetta ei saa siirtää ilman Telian kirjallista suostumusta.

- 11.3** Asiakaslaitteen omistusoikeus säilyy Telialla, eikä asiakkaalla ole oikeutta myydä, pantata, vuokrata tai lainata, tai muutoin luovuttaa asiakaslaitetta ilman Telian etukäteistä kirjallista suostumusta. Asiakkaalla ei myöskään ole oikeutta korjata, huoltaa, täydentää tai muuttaa asiakaslaitetta tai poistaa asiakaslaitteesta osia tai omistuksesta kertovia merkintöjä ilman Telian kirjallista suostumusta. Asiakkaan on noudatettava Telian kulloinkin antamia asiakaslaitteen huoltoa ja käyttöä koskevia ohjeita. Asiakkaan vastuulla on estää luvaton pääsy asiakaslaitteeseen ja asiakaslaitteen luvaton käyttö. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa Telialle mahdollisesta luvattomasta pääsystä tai käytöstä.
- 11.4** Telialla on oikeus poistaa asiakaslaite asiakkaan tiloista sopimuksen päätyttyä. Tällaisessa tilanteessa asiakas avustaa omalla kustannuksellaan Teliaa kohtuullisessa määrin ja saatuaan ennakkoilmoituksen vähintään viisi (5) työpäivää etukäteen, huolehtii siitä, että Telialla on pääsy tiloihin, joihin asiakaslaite on asennettu. Telialla on oikeus saada korvaus kuluista, joita aiheutuu asiakaslaitteen purkamisesta ja poistamisesta.

## 12 Tunnisteet

- 12.1** "Tunnisteella" tarkoitetaan mm. käyttäjätunnusta, salasanaa, osoitteita, numeroita, PIN-koodia ja vastaavia tunnisteita. "Kortit" tarkoittavat SIM-kortteja, ohjelmakortteja, jne. Asiakkaan tulee säilyttää palveluun liittyviä tunnuksiaan ja korttejaan huolellisesti estääkseen oikeudettoman pääsyn niihin. Asiakkaalla ei ole oikeutta kopioida, purkaa tai muunnella kortteja.
- 12.2** Jos asiakkaan palveluun liittyvä kortti tai tunniste katoaa tai joutuu oikeudettomasti kolmannen haltuun, asiakkaan on ilmoitettava tästä välittömästi Telian asiakaspalveluun. Asiakas ei vastaa palvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen kun Telia on ottanut vastaan asiakkaan ilmoituksen katoamisesta tai oikeudettomasta käytöstä. Telialla on oikeus sulkea palvelu tai estää palvelun tai päätelaitteen käyttö välittömästi edellä mainitun ilmoituksen saatuaan.
- 12.3** Telialla on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista. Tunnisteet ja kortit säilyvät Telian omistuksessa eikä asiakkaalla ole mitään oikeuksia niihin sopimuksen päätyttyä, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada puhelinnumeronsa siirretyksi toiselle teleyritykselle kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti ja rajoissa.
- 12.4** Telialla on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturva johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Telia ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.
- 12.5** Tunnisteet voidaan muuttaa asiakkaan pyynnöstä maksua vastaan edellyttäen, että muuttaminen on teknisesti mahdollista eikä muutoksesta aiheudu Telialle tai kolmannelle kohtuutonta haittaa.

## 13 Henkilö-, asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsittely

- 13.1** Kumpikin osapuoli vastaa soveltuvan tietosuojalainsäädännön noudattamisesta omalta osaltaan. Toimitettavasta palvelusta riippuen osapuoli voi toimia henkilötietojen osalta joko rekisterinpitäjänä tai käsittelijänä.
- 13.2** Telia voi käsitellä ja luovuttaa lain mukaisin edellytyksin asiakasrekisteritietoja (mukaan lukien henkilötiedot) muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja

markkinoinnissa kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa, tietosuojalausunnossa tai muussa vastaavassa asiakirjassa kuvatulla tavalla ([www.telia.fi](http://www.telia.fi)). Asiakkaalla ja käyttäjällä on oikeus kieltää teleyritystä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia tietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

- 13.3** Telia voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, tilastollisten analyysien laatimiseen, markkinointitarkoituksiin, palveluiden optimointiin sekä muihin laillisiin, perusteltuihin tai hyväksyttäviin käyttötarkoituksiin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laityyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan. Mikäli tässä kohdassa tarkoitettu välitys- ja sijaintitietojen käsittely edellyttää käyttäjien suostumusta, vastaa asiakas suostumusten keräämisestä ja olemassa olost.
- 13.4** Telialla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu asiakasviestintä. Telia käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla Telian verkkosivuilta ([www.telia.fi](http://www.telia.fi)).
- 13.5** Asiakas vastaa siitä, että palvelun käyttäjät tietävät heitä koskevien tietojen (mukaan luettuna henkilötiedot) luovuttamisesta Telialle ja niiden käyttötarkoituksesta kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti sekä mahdollisten henkilötietojen käsittelyn ja luovutuksen edellyttämien käyttäjien suostumusten keräämisestä ja olemassa olost. Asiakas vastaa siitä, että Telialla on yksilöidyt, ajantasaiset ja virheettömät tiedot käyttäjistä. Asiakaan tulee Telian pyynnöstä toimittaa Telialle sen pyytämässä muodossa ja tavoin käyttäjätiedot kahden (2) viikon kuluessa Telian sitä koskevasta pyynnöstä. Riippumatta siitä, mitä muualla näissä ehdoissa tai sopimuksessa on sovittu vastuunrajoituksista, asiakas vastaa Telialle täysimääräisesti tietojen toimittamatta jättämisestä tai virheellisyydestä aiheutuvista vahingoista
- 13.6** Asiakas- ja välitystietoja voidaan siirtää ja luovuttaa Telian kumppaneille ja alihankkijoille, jos se on tarpeen palvelun tuottamiseksi. Tietoja voidaan siirtää ja luovuttaa EU:n ja ETA:n ulkopuolelle tietosuojalainsäädännön mukaisin edellytyksin.
- 13.7** Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluettelossa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko Telian tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla ja käyttäjällä on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen puhelinluettelossa ja numeropalvelussa osittain tai kokonaan. Mikäli tässä kohdassa tarkoitettu perustietojen julkaisu edellyttää käyttäjien suostumusta, vastaa asiakas suostumusten keräämisestä ja olemassa olost.
- 13.8** Telia voi hankkia tietoja asiakkaasta ja käyttäjistä myös muualta kuin Telian ja sen konserniyhtiöiden asiakasrekisteristä, kuten esimerkiksi luottotietorekistereistä ja muista rekistereistä.
- 13.9** Mikäli asiakas on Tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) tarkoittama yhteisötalaja ja Telia tarjoaa asiakkaalle palvelua sekä käsittelee palvelua tarjotessaan yhteisötalajan tai käyttäjän tietoja ja/tai viestejä, toimii Telia yhteisötalajan alihankkijana. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaalla on kaikki tarvittavat oikeudet ja suostumukset tietojen (sisältäen välitystiedot ja henkilötiedot) ja/tai viestien käsittelyyn sen mukaisesti, mitä tietoyhteiskuntakaareissa säädetään, riippumatta siitä käsitteleekö tietoja ja/tai viestejä asiakas itse ja/tai Telia asiakkaan toimeksiannosta.



## Telian palveluiden yleiset toimitusehdot yritysasiakkaille

**13.10** Asiakkaan toimiessa yhteisötalajana, Telia voi toimittaa asiakkaalle tämän pyynnöstä välitys-, henkilö- ja muita tietoja ja raportteja tietoyhteiskuntakaaren ja muun soveltuvan tietosuojalainsäädännön sallimissa ja edellyttämässä rajoissa. Tietojen luovutuksessa ja sitä koskevassa menettelyssä noudatetaan aina kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön vaatimuksia. Asiakas sitoutuu käyttämään Telialta saamia tietoja ja raportteja ainoastaan siihen käyttötarkoitukseen ja vain siinä laajuudessa, joka on lain nojalla sallittua yhteisötalajalle.

**13.11** Mikäli asiakas toimii käsiteltävien henkilötietojen suhteen tietosuojalainsäädännön mukaisena rekisterinpitäjänä, valtuuttaa asiakas Telian käsittelemään henkilötietoja palvelun toimittamisen edellyttämässä laajuudessa. Asiakas vastaa tällöin rekisterinpitäjänä niistä velvoitteista, joita sille tietosuojalainsäädännön mukaisesti on asetettu. Telia käsittelee henkilötietoja sopimuksen ja asiakkaan kirjallisten sopimukseen liitettyjen ohjeiden mukaisesti. Telia on oikeutettu laskuttamaan asiakasta hinnastonsa mukaisesti asiakkaan kirjallisten ohjeiden edellyttämästä työstä ja toimenpiteistä, ellei toisin ole sovittu sopimuksessa. Käsitteilyn päätyttyä Telia asiakkaan valinnan mukaan joko poistaa tai palauttaa asiakkaan henkilötiedot, jollei niiden säilyttämistä ole laissa edellytetty.

**13.12** Telia toteuttaa sovitut ja vaaditut tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen turvaamiseksi. Toimenpiteiden tulee taata turvallisuustaso, joka on asianmukainen ottaen huomioon:

- tarjolla olevat tekniset mahdollisuudet,
- toimenpiteiden toteuttamiskustannukset,
- käsittelyn luonne, laajuus, asiayhteys ja tarkoitus, sekä
- käsittelyyn liittyvät, erityiset riskit.

Jos Telialle aiheutuu kustannuksia turvallisuusvaatimusten noudattamisesta, asiakas korvaa Telialle tällaisten kulut.

**13.13** Telia ei luovuta asiakkaalta saatuja henkilötietoja kolmansille muutoin kuin edellä kohdissa 13.2, 13.6 ja 13.7 mainituissa tilanteissa ilman asiakkaan etukäteistä suostumusta. Telia ohjaa henkilötietojen käsittelijänä rekisteröidyn, tietosuojavaltuutetun tai vastaavan viranomaisen tai kolmannen osapuolen henkilötietopyynnöt asiakkaalle. Vastaavasti Telia ohjaa asiakkaalle henkilötietojen poisto-, luovutus-, korjaus- ja estopyynnöt ja mahdollisuuksien mukaan kohtuullisin teknisin toimenpitein auttaa asiakasta vastaamaan pyyntöihin. Edellä tässä kohdassa 13.13 mainitut velvoitteet eivät kuitenkaan sovellu Teliaan, mikäli Telia on velvoitettu lain nojalla luovuttamaan kyseiset tiedot.

**13.14** Telia ilmoittaa asianmukaisesti asiakkaalle havaitsemansa asiakkaan henkilötietoihin kohdistuvat tietomurrot tai niiden yritykset.

**13.15** Telia sallii asiakkaan ja lain nojalla viranomaisen suorittamat henkilötietojen käsittelyä koskevat tarkastukset. Asiakkaan suorittaman tarkastuksen yksityiskohdista sovitaan tarkemmin erikseen. Telialla on oikeus veloittaa asiakkaalta tarkastuksiin liittyvät kustannukset.

**13.16** Telia velvoittaa lain vaatimusten edellyttämällä tavalla ja laajuudessa käyttämänsä alikäsittelijän noudattamaan vastaavia ehtoja kuin kohdissa 13.11–13.15.

**13.17** Mikäli asiakas rikkoo tässä luvussa 13 määriteltyjä velvollisuuksiaan ja kolmas osapuoli esittää rikkomukseen perustuen vaatimuksia Teliaa kohtaan, asiakas on velvollinen kaikin kohtuudella odotettavissa olevin tavoin myötävaikuttamaan vaatimuksen käsittelyyn ja sitoutuu antamaan Telialle kaikki vaatimusten hoitamisen edellyttämät valtuutukset. Asiakkaalla ei ole oikeutta sopia tai hyväksyä tämän kohdan 13 velvoitteiden rikkomiseen perustuvia tai siihen liittyviä kolmannen osapuolen vaatimuksia ilman Telian etukäteistä kirjallista hyväksyntää, mikäli tällaisesta sopimisesta tai hyväksynnästä voi aiheutua Telialle vahinkoa.

### 14 Luottamuksellisuus

**14.1** Kumpikin osapuoli sitoutuu olemaan luovuttamatta kolmannelle osapuolelle luottamuksellisia tietoja, jotka osapuoli saa tai on saanut toiselta osapuolelta. "Luottamukselliset tiedot" tarkoittaa sopimuksen sisällön lisäksi myös muuta osapuoleen tai sen liiketoimintaan liittyvää luottamukselliseksi merkittyä tai sellaista tietoa, jonka osapuolen olisi tullut ymmärtää luottamukselliseksi. Luottamuksellisena ei pidetä kuitenkaan:

- tietoja, jotka on julkaistu tai julkaistaan muutoin kuin sopimuksen säännösten vastaisesti, tai
- tietoja, joiden osapuoli voi osoittaa olleen tiedossaan jo ennen kuin se sai ne toiselta osapuolelta, tai
- tietoja, jotka osapuoli on vastaanottanut tai vastaanottaa kolmannelta osapuolelta, jolla ei ole salassapitovelvollisuutta toiseen osapuoleen nähden.

**14.2** Kohdan 14.1 säännökset eivät kuitenkaan estä osapuolta luovuttamasta luottamuksellisia tietoja lain, tuomioistuimen päätöksen tai viranomaisten sitä vaatiessa. Kohta 14.1 ei myöskään estä Teliaa käsittelemästä tai luovuttamasta asiakas-, henkilö- tai välitystietoja sovellettavan lain tai annetun suostumuksen mukaisesti.

**14.3** Telia saa luovuttaa luottamuksellisia tietoja toisille samaan konserniin kuuluville yhtiöille sekä alihankkijoilleen palveluiden toimittamisen edellyttämässä laajuudessa. Vastaanottava osapuoli saa luovuttaa luottamuksellisia tietoja vain sellaisille työntekijöille, hallituksen jäsenille, konsulteille ja alihankkijoille joiden työtehtävät edellyttävät luottamuksellisten tietojen saantia sopimuksen mukaisen palvelun toimittamiseksi tai käyttämiseksi tai joiden kohtuudella voidaan katsoa tarvitsevan tietoja siihen tarkoitukseen missä luottamuksellisia tietoja on luovutettu vastaanottavalle osapuolelle. Vastaanottavan osapuoli vastaa siitä, että yllä mainitut henkilöt tuntevat luvun 14 säännökset ja noudattavat niitä.

**14.4** Kohtien 14.1 ja 14.3 säännökset eivät estä Teliaa käyttämästä tietoja tai muita seikkoja, jotka asiakas on ilmoittanut Telialle sen normaalien palvelutuotannon ja – prosessien edellyttämässä laajuudessa.

**14.5** Tämän kohdan 14 mukainen salassapitovelvollisuus on voimassa kaksi (2) vuotta sopimuksen päättymisen jälkeen.

### 15 Immateriaalioikeudet

**15.1** Tämän sopimuksen perusteella asiakkaalle ei siirry mitään tekijänoikeuksia tai muita immateriaalioikeuksia. Kaikki Telian palveluihin ja tuotteisiin liittyvät omistus- ja immateriaalioikeudet kuuluvat Telialle tai kolmannelle taholle. Telia myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaolajaksi 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 Telian tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden ja mahdollisten erillisten käyttöehtojen mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen. Käyttöoikeuden päättyessä Telialla on oikeus vaatia asiakasta palauttamaan tai hävittämään aineiston, ohjekirjat, muut asiakirjat ja ohjelmistot.

**15.2** Asiakkaalla ei ole oikeutta kopioida, kääntää, purkaa, palauttaa lähdekoodiksi tai muutoin luettavaan muotoon (reverse engineering) tai muuttaa ohjelmistoja, laitteita, aineistoja, asiakirjoja tai muuta palveluun liittyvää materiaalia eikä siirtää tai myöntää oikeutta tällaiseen ohjelmistoon, laitteeseen, aineistoon, asiakirjoihin tai muuhun materiaaliin kolmannelle osapuolelle ilman Telian kussakin yksittäistapauksessa erikseen antamaa kirjallista suostumusta.

**15.3** Palveluun kuuluvaan kolmannen osapuolen ohjelmistoon, laitteistoon, aineistoon, asiakirjoihin ja muihunkin materiaaliin saatetaan soveltaa lisäksi ja täydentäen erillisiä lisenssiehtoja, jotka



# Telian palveluiden yleiset toimitusehdot yritysasiakkaille

saavat mahdollisessa ristiriitatilanteessa etusijan suhteessa näihin yleisiin ehtoihin.

- 15.4** Jos kolmas osapuoli nostaa kanteen tai esittää vaatimuksia asiakasta kohtaan sillä perusteella, että Telian toimittaman palvelun sopimuksen mukainen käyttö loukkaa kyseisen kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia, Telia vastaa siitä, että asiakas ei joutu vastaamaan kuluista ja vahingonkorvauksista, joita asiakas mahdollisesti veloitetaan joko erillisellä sopimuksella tai oikeuden päätöksellä maksamaan.
- 15.5** Telian kohdan 15.4 mukainen vastuu koskee asiakkaan palvelun käyttöä vain sillä maantieteellisellä alueella, jolle Telia toimittaa palvelua asiakkaalle. Mikäli muuta ei ole sovittu, Telia toimittaa palvelua Suomessa. Lisäksi Telian vastuun edellytyksenä on, että asiakas:
- ilmoittaa väitetystä loukkauksesta kirjallisesti Telialle välittömästi siitä tiedon saatuaan,
  - ei hyväksy tai solmi sopimuksia maksamisesta tai sovintoratkaisusta mahdolliseen väitettyyn loukkaukseen liittyen,
  - antaa Telialle kaikki tarvittavat asianhoidon edellyttämät valtuutukset ja tiedot, ja
  - antaa Telian yksin päättää oikeusprosessin hoitamisesta ja käydä sovintoneuvottelut sekä kohtuudella avustaa Teliaa - Telian kustannuksella - oikeusprosessissa ja neuvotteluissa.
- 15.6** Kohtia 15.4 ja 15.5 sovelletaan vastaavasti asiakkaan vastuuseen ja velvollisuuteen huolehtia siitä, että Telia ei joutu vastuuseen kolmansille asiakkaan Telialle toimittaman ohjelmiston tai muun materiaalin loukatessa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia.
- 15.7** Loukkauksen tapahduttua – tai jos Telia asiaa harkittuaan katsoo loukkauksen todennäköiseksi – Telian on omalla kustannuksellaan joko:
- varmistettava asiakkaan oikeus jatkaa palvelun käyttöä niin, että se ei loukkaa kolmannen oikeutta,
  - korvattava loukkaava palvelu olennaisilta osiltaan vastaavalla palvelulla, jonka käyttö ei muodosta loukkausta, tai
  - muutettava palvelua niin, että se ei enää muodosta loukkausta.
- Yllä mainittu palvelun muuttaminen tulee tehdä siten, että se ei aiheuta merkittävää haittaa asiakkaalle.
- 15.8** Mikäli mikään kohdassa 15.7 mainituista vaihtoehdoista ei ole kohtuudella mahdollinen eikä Telia voi kohtuudella tarjota toista palvelua asiakkaalle, Telialla on oikeus irtisanoa se osa sopimuksesta, joka koskee palvelua, johon väitetty tai ennakoitu loukkaus liittyy, päättämään välittömästi ilmoittamalla siitä asiakkaalle kirjallisesti.
- 15.9** Telia ei vastaa asiakkaalle immateriaalioikeuksien loukkauksista, jotka aiheutuvat:
- palvelun sopimuksen vastaisesta käytöstä;
  - siitä, että palvelua on muutettu asiakkaan toimesta tai käytetty tarkoitukseen, johon sitä ei ole suunniteltu tai hyväksytty;
  - siitä, että palvelua käytetään yhdessä toisen toimittajan toimittaman tai asiakkaan tuottaman tuotteen tai palvelun kanssa tai vastoin Telian antamia ohjeita; tai
  - jos kanteen tai vaatimuksen esittää asiakkaan kanssa samaan konserniin kuuluva taho tai taho, johon asiakkaalla on määräysvalta tai jolla on asiakkaaseen määräysvalta.
- 15.10** Tässä luvussa 15 määrätään Telian koko vastuu tilanteessa, jossa kolmannen osapuolen immateriaalioikeuksia on loukattu.
- 15.11** Osapuolella ei ole oikeutta käyttää toisen osapuolen tavaramerkkejä, merkkejä, logoja tai muita liike- tai tunnusmerkkejä ilman toisen osapuolen ennakkoon kirjallisesti antamaa lupaa.
- 16 Vahinkojen korvaaminen**
- 16.1** Osapuolella on oikeus saada korvausta välittömistä vahingoista, jotka johtuvat toisen osapuolen tai sellaisen osapuolen,

josta kyseinen toinen osapuoli on vastuussa, tuottamuksesta. Osapuolella ei ole oikeutta korvaukseen epäsuorista tai välillisistä vahingoista, kuten myyntituottojen menetyksestä, ylimääräisistä kustannuksista tai toisen osapuolen sopimusperusteisten tai muiden velvoitteiden tai muun välillisen menetyksen aiheuttamista vahingoista. Osapuolen kuukausittainen vastuuvollisuus on rajoitettu kyseisessä kuussa rikkomuksen kohteena olevan palvelun osan laskutuksen suuruutta (alv 0 %) vastaavaan määrään. Osapuolen kokonaisvastuu rajoittuu lisäksi kunakin kalenterivuotena kokonaissummaan, joka vastaa viittätoista (15) prosenttia sopimuksen mukaisesta rikkomuksen kohteena olevan palvelun arvonlisäverottomasta vuosimaksusta.

- 16.2** Ellei erikseen ole toisin sovittu, Telia ei ole vastuussa asiakkaalle aiheutuneista vahingoista, joiden syynä on tietojen sisältö, asiakkaan sisällön tai muun Telian palveluissa ylläpidetyn tai välitetyn tiedon katoaminen tai tallentumattomuus tai tietokoneviruksen tai vastaavan syyn aiheuttamasta vahingosta, kuten tietojen viivästyisestä, vääristymisestä tai häviämisestä. Telia ei myöskään ole korvausvelvollinen asiakkaan vastuusta millekään muulle kuin kohdassa 15.4 mainitulle kolmannelle osapuolelle. Asiakas on yksin vastuussa kaikkien palveluihin sijoitettujen sovellustensa, ohjelmistojensa, asiakastietojen ja muun asiakassisällön varmistamisesta ja varmennustallennuksesta. Asiakas on rajoituksetta velvollinen korvaamaan Telialle kaikki vahingot, joita kohtien 7.1 tai 7.2 rikkomus aiheuttaa
- 16.3** Telia tai Telian tavarantoimittajat eivät takaa, että ohjelmiston palvelujen toiminta olisi virheetöntä ja keskeytymätöntä.
- 16.4** Osapuolen vahingonkorvausvastuun rajoituksia ei sovelleta, jos kyseessä on tahallisuus, törkeä tuottamus, henkilövahinko tai pakottavan lainsäädännön mukainen vastuu.
- 16.5** Vahingonkorvausvastuun rajoituksista huolimatta asiakas on vastuussa Telialle kolmansien osapuolten vaatimuksista, joita esitetään Teliaa vastaan johtuen siitä, että asiakas on käyttänyt Telian palveluja väärin tai että asiakas on tallentanut tai käyttänyt asiakkaan sisältöä Telian palveluissa lainsäädännön, sopimuksen tai muiden sitoumusten vastaisesti.
- 16.6** Telialla on oikeus vähentää mahdollinen sopimussakko maksettavista vahingonkorvauksista siltä osin kuin sopimussakkoa on maksettu samasta viivytyksestä tai virheestä, joka aiheutti vahingon.
- 16.7** Hinnanalennusta, sopimussakkoa tai vahingonkorvausta koskeva Asiakkaan pyyntö on tehtävä kirjallisesti viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun virhe, viivästys tai vahinko on havaittu tai olisi pitänyt havaita. Asiakas ei voi tehdä eikä Telia hyväksy pyyntöä tämän määräajan jälkeen.
- 16.8** Kohdan 16.1 mukainen vuosimaksu lasketaan vahinkotapausta edeltävien kahdentoista (12) kuukauden aikana maksettuihin kiinteisiin toistuvista palvelumaksuihin tai, jos vahingon sattuessa palvelua on tarjottu alle kaksitoista (12) kuukautta, kertomalla keskimääräinen kiinteä kuukausimaksu kahdellatoista (12). Kiinteän vuosimaksun laskennassa ei huomioida sopimuksen mukaisesta liikenteestä perittäviä maksuja tai muita käytön määrään perustuvia maksuja.
- 16.9** Osapuolella ei ole vahingonkorvausvelvollisuutta tämän sopimuksen mukaisten oikeuksiensa käytöstä, kuten esimerkiksi näiden ehtojen mukaisesta palvelun sulkemisesta tai käytön rajoittamisesta.
- 16.10** Tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) luvun 15 mukaista vakio- korvausta, vakiohyvitystä, hinnanalennusta tai vahingonkorvausvelvollisuutta ei sovelleta Telian ja yritysasiakkaan välisessä sopimus-suhteessa.
- 17 Ylivoimainen este**
- 17.1** Sopijapuoli vapautuu velvoitteistaan ja velvollisuudestaan maksa- sa vahingonkorvausta, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen





## Telian palveluiden yleiset toimitusehdot yritysasiakkaille

tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaiseksi esteeksi (force majeure) katsotaan sellainen sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, jota sopimuspuolen ei ole syytä ottaa huomioon sopimusta tehtäessä ja joka on sopimuspuolista riippumaton, tai jonka vaikutusta ei voida kohtuudella välttää tai voittaa. Sama pätee jos ylivoimainen este kohdistuu osapuolen alihankkijaan.

**17.2** Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan esimerkiksi sota, kapina, vaullattarajoitukset, lainsäädännökset ja viranomais määräykset, venttilisenssin epääminen, pakko-otto tai takavarikko, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, vakava epidemia, pandemia, yleisen liikenteen, tietoliikenteen tai energijakelun keskeytys, kuljetusvälineiden niukkuus, yleinen tavarantoiminnan niukkuus, käyttövoiman rajoitukset, työselkkäus, tulipalo, kolmannelta osapuolelta hankittujen tai kolmannen osapuolen hallussa olevien teleyhteyksien tai laitteiden viallisuus tai viivästyminen sekä kolmannen osapuolen aiheuttama kaapelivaurio.

**17.3** Ylivoimaiseen esteeseen vetoavan osapuolen on välittömästi ilmoitettava asiasta toiselle osapuolelle. Vapauttamisperusteena katsotaan olevan olemassa sinä aikana, kun ylivoimainen este haittaa velvoitteiden täyttämistä, mutta ei kuitenkaan yli kolmea (3) kuukautta. Tämän jälkeen kumpikin osapuoli on oikeutettu irtisanomaan sopimuksen ilman, että toisella osapuolella on oikeutta vaatia vahingonkorvausta tai sanktioita irtisanomisen perusteella.

### 18 Sopimuksen päättymisen

**18.1** Toistaiseksi voimassa oleva viestintäpalvelusopimus tai viestintäpalvelu voidaan irtisanoa noudattaen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa. Muun toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ja palvelun irtisanomisaika on kaksi (2) kuukautta.

**18.2** Määräaikaiseksi sovitun sopimus ja palvelu ovat voimassa sovitun määräajan eikä sopimusta tai palvelua voi päättää kesken sopimuskauden.

**18.3** Asiakas voi purkaa sopimuksen tai palvelun sellaisen osan, johon on kohdistunut virhe tai viivästyminen, päättymään välittömästi:

- kun Telia on rikkonut sopimusta olennaisesti, eikä korjaa asiaa kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa asiakkaan kirjallisesta vaatimuksesta tai
- kun todellinen toimituspäivä ei ole koittanut kahdentoista (12) viikon kuluessa sovitusta toimituspäivästä yksinomaan Teliasta johtuvista syistä.

**18.4** Telia voi purkaa sopimuksen kokonaan tai osittain päättymään välittömästi:

- kun asiakkaan palvelu on ollut muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä suljettuna vähintään yhden (1) kuukauden,
- kun palvelu on ollut suljettuna asiakkaan pyynnöstä vähintään yhden (1) vuoden
- Kun palvelua ei ole asiakkaasta johtuvasta syystä toimitettu yhden (1) vuoden kuluessa sopimuksen voimaantuloa
- kun asiakas on olennaisesti rikkonut sopimusvelvoitteensa eikä korjaa asiaa kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa Telian kirjallisesta vaatimuksesta, tai
- asiakas on haettu selvitystilaan, saneerausmenettelyyn tai konkurssiin, asiakas on hakenut julkista haastetta velkojilleen tai hänet on muuten todettu maksukyvyttömäksi.

**18.5** Mikäli sopimuksen syntymisen jälkeen käy ilmi, että palvelun sopimuksen mukainen toimitus edellyttäisi rakennus- tai vastaavia töitä, joista ei ole sovitto sopimuksella eikä töihin liittyvistä kustannuksista päästä sopimukseen kohtuullisessa ajassa, Telia voi irtisanoa sopimuksen päättymään välittömästi siltä osin, kuin asia siihen vaikuttaa. Asiakas ei tällöin ole velvollinen maksamaan palvelusta irtisanottavalta osin.

**18.6** Mikäli asiakkaan tilauksen jälkeen ennen palvelun toimitusta käy ilmi, että asiakkaan yksilöimään osoitteeseen ei ole saatavuutta tilatulle palvelulle ilman erillisiä lisäinvestointeja, eikä tällaisien investointien korvaamisesta ole sovitto tai sovitto osapuolten kesken, Teliällä ja asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus kyseisen palvelun osalta välittömästi vaikutuksin. Teliällä ja asiakkaalla on edellä mainittu oikeus riippumatta siitä, onko Telia vahvistanut asiakkaan tilauksen. Osapuolet voivat myös sopia vaihtoehtoisella tekniikalla toteutettavasta palvelusta ja muuttaa toteutuksen ennen toimitusta.

**18.7** Ellei soveltuva laissa ole toisin säädetty, irtisanomis- ja purkutilmoitus on tehtävä kirjallisesti ja ilman kohtuutonta viivettä siitä hetkestä luettuna, jolloin sen perusteena oleva olosuhde tuli tai olisi pitänyt tulla irtisanovan osapuolen tietoon.

**18.8** Mikäli sopimus puretaan, Telia ei ole velvollinen palauttamaan jo suoritettuja palvelumaksuja niiltä osin kun niihin voidaan katsoa kohdistuneen palvelusuoritusta.

### 19 Tulkintajärjestys

**19.1** Jos sopimusasiakirjan ja sen liitteiden välillä havaitaan ristiriita, sovelletaan ensisijaisesti sopimusasiakirjaa ja toissijaisesti liitteitä niiden numerojärjestyksessä.

### 20 Ilmoitukset

**20.1** Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät ilmoitukset kirjallisesti tai sähköisesti Telian sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin asiakkaalle ilmoitettuun posti- tai sähköpostiosoitteeseen tai asiakkaan käytössä olevaan sähköiseen kanavaan kuten asiakasportaalin kautta.

**20.2** Telia lähettää tätä sopimusta koskevat ilmoitukset kirjallisesti tai sähköisesti asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen, asiakkaan Telialle ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai asiakkaan käytettävissä olevaan sähköiseen kanavaan kuten asiakasportaaliin.

**20.3** Osapuolen postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen toisen osapuolen tietoon seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä ja sähköisesti lähetettyjen ilmoitusten niiden lähettämisestä seuraavana arkipäivänä.

### 21 Vientirajoitukset

**21.1** Asiakas vastaa siitä, että tämän sopimuksen perusteella toimitettun laitteen, ohjelmiston tai teknisen tiedon mahdollinen vienti Suomesta tapahtuu alkuperämaan ja muiden vientiä koskevien ulkomaankaupan säännösten (esim. US Export Administration Regulations) mukaisesti. Asiakas sitoutuu omalla kustannuksellaan hankkimaan mahdolliset vaadittavat luvat viranomaisilta ennen kuin laitteet, ohjelmisto tai niihin liittyvä tekninen tieto tai järjestelmä, joka sisältää tällaisia, viedään Suomesta.

### 22 Sovellettava laki ja erimielisyydet

**22.1** Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia lukuun ottamatta lainvalintaa koskevia säännöksiä.

**22.2** Tästä sopimuksesta aiheutuvat riidat ratkaistaan lopullisesti välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti. Välimiesosoikeus on yksijäseninen, ellei toinen osapuoli vaadi kolmen jäsenen kokoonpanoa. Välimiesmenettelyn paikka on Helsinki, Suomi ja välimiesmenettelyn kieli on suomi. Edellä sanotusta huolimatta osapuolella on oikeus panna asia vireille Helsingin käräjäoikeudessa, kun riidan kohteen arvo ei ylitä sataatuhatta (100 000) euroa.

### 23 Toimitusehtojen voimassaolo ja muutokset

**23.1** Nämä toimitusehdot tulevat voimaan 15.1.2018. Näitä sopimusehtoja sovelletaan niiden voimaantulon jälkeen tehtyihin sopimuksiin.

**23.2** Telia voi muuttaa tai täydentää näitä yleisiä toimitusehtoja ja muita palveluun liittyviä sopimusehtoja. Asiakkaalle tiedotetaan





## Telian palveluiden yleiset toimitusehdot yritysasiakkaille

muutoksista vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa asiakastiedottein tai muutoin kirjallisesti tai sähköisesti. Kun viestintäpalvelusopimuksen ehtoja on muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus kuukauden kuluessa ilmoituksesta irtisanoa sopimus päättymään välittömästi, ellei muutos perustu muutoksiin verolainsäädännössä. Muutoksista hintoihin ja hinnastoihin säädetään kohdassa 9.14 – 9.16.

### 24 Erityisehdot koskien laitteiden toimitusta

- 24.1** Näitä kohdan 24 erityisehtoja sovelletaan yleisten toimitusehtojen lisäksi kun Telia toimittaa asiakkaalle laitteita.
- 24.2** Laite tarkoittaa jäljempänä tässä kohdassa 24 toimituksen kohteena olevia tai siihen sisältyviä laitteita, tarvikkeita.
- 24.3** Toimituslauseke sovitaan sopimuksessa. Mikäli muuta ei ole sovittu, toimituslauseke on vapaasti rahdinkuljettajalla (nimetty toimituspaikka) (FCA Incoterms 2010.) Toimitus katsotaan tapahtuneeksi, kun laitteet on toimitettu sovellettavan toimituslausekkeen mukaisesti.
- 24.4** Telia pidättää omistusoikeuden asiakkaalle myytyihin laitteisiin kunnes kauppahinta ja muut toimitukseen liittyvät maksut korkoineen on kokonaan maksettu Telialle. Vaaranvastuu siirtyy asiakkaalle sovellettavan toimituslausekkeen mukaisesti sovituna toimituspäivänä.
- 24.5** Toimitus ja laitehinnat eivät sisällä laitteiden tai ohjelmien esiasennusta, asennusta, huoltoa, ylläpitoa tai laitteiden kierrätyksestä perittäviä maksuja tai käyttökoulutusta, ellei muuta ole sopimuksessa sovittu. Ellei toisin ole sovittu, asennus tapahtuu asiakkaan kustannuksella Telian kulloinkin voimassa olevan hinnaston ja asennusehtojen mukaisesti.
- 24.6** Lisäksi sovelletaan aina mahdollisia laitekohtaisia asennusohjeita koskien mm. asennustiloja, laitteiden sijoittelua, sähkönsyöttöä, kaapelointia ja linjayhteyksiä sekä Telian, laitteen valmistajan tai lisenssinantajan mahdollisesti antamia asennusohjeita.
- 24.7** Telialla on oikeus, ilmoitettuaan siitä asiakkaalle, korvata sopimuksen mukaiset laitteet toisilla laitteilla. Korvaavien laitteiden on täytettävä sopimuksessa sovitut vaatimukset, ja niiden kapasiteetin on oltava vähintään yhtä suuri kuin sopimuksenmukaisten laitteiden.
- 24.8** Laitteilla on normaali laitevalmistajan tai maahantuojan yleisten takuehtojen mukainen takuu ellei erikseen ole muuta sovittu. Asiakas vastaa laitteen takuukorjaukseen toimittamisesta aiheutuvista kustannuksista.
- 24.9** Kauppahinnan lisäksi asiakas on velvollinen maksamaan erikseen toimitusmaksut (sisältäen mahdolliset kuljetus- ja kuljetusvakuutusmaksut), asennus- ja testausmaksut sekä tuotteisiin tai niiden myyntiin mahdollisesti kohdistuvat julkisoikeudelliset maksut, samoin kuin laitteeseen kohdistuvat tulli ja tuontimaksut yms. verot ja maksut.
- 24.10** Mikäli laite on sopimuksen mukaan palautettava Telialle, asiakas maksaa kaikki asennuksen purkamisesta ja laitteiden palautuksesta aiheutuvat kustannukset.
- 24.11** Telia saa estää toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkykaupan kuuluvassa laitteessa.

### 25 Erityisehdot koskien SaaS (Software as a Service) -palveluita

- 25.1** Näitä kohdan 25 erityisehtoja sovelletaan yleisten toimitusehtojen lisäksi, kun Telia toimittaa asiakkaalle SaaS-palveluja.
- 25.2** Asiakkaan sisältö tarkoittaa jäljempänä tässä kohdassa 25 asiakkaan palveluun siirtämää tai tuottamaa tietoa, aineistoa ja muuta sisältöä.
- 25.3** Omistus- ja immateriaalioikeudet asiakkaan sisältöön säilyvät asiakkaalla tai kolmannella osapuolella. Telialla on oikeus käyttää asiakkaan sisältöä palvelun tuottamisen edellyttämässä laajuudessa.

- 25.4** Telialla on oikeus estää asiakkaan pääsy palveluun jos Telialla on perusteltu syy epäillä, että asiakas on käyttänyt palvelua sitä koskevien ehtojen, lakien tai viranomaisten määräysten vastaisesti tai, jos asiakkaan käyttö rikkoo kolmannen oikeuksia. Telialla on lisäksi oikeus poistaa asiakkaan palvelun ehtojen, lain tai viranomaismääräysten vastainen sisältö tai sisältö, joka rikkoo kolmannen oikeutta.
- 25.5** Telialla on oikeus kehittää ja muuttaa palvelua ja ympäristöä mukaan luettuna rajapinnat sekä lakkauttaa palvelu tai sen osa. Jos muutos edellyttää asiakkaan sisällön siirtämistä uuteen ohjelmistoon tai ympäristöön, asiakasta tiedotetaan muutoksesta kuusikymmentä (60) päivää etukäteen.
- 25.6** Palvelu voi tukea rajoitettua määrää käyttäjiä(käyttöjärjestelmiä) tai vaatia jotakin ohjelmia tai laitteita toimiakseen. Rajoituksista ja vaatimuksista ilmoitetaan palvelun yhteydessä. Telialla on oikeus muuttaa ilmoitettuja tuettuja laitteita ja ohjelmistoja sopimuskauden aikana. Asiakas vastaa, että asiakkaan laitteet, ohjelmistot ja ympäristöt vastaavat kulloinkin voimassa olevia rajoituksia ja vaatimuksia sekä muutosten mahdollisesti aiheuttamista kustannuksista asiakkaan laitteisiin, ohjelmiin ja ympäristöihin.
- 25.7** Mikäli palvelun kapasiteetin koko on rajoitettu käyttöympäristössä, Telialla on oikeus estää ylikapasiteetin käyttö. Telialla on aina oikeus rajoittaa perustellusta syystä asiakkaan käytössä olevaa kapasiteettia.
- 25.8** Ennen sopimuksen tai palvelun päättymistä asiakkaalla on velvollisuus siirtää asiakkaan sisältö palvelusta. Ellei muuta ole kirjallisesti sovittu Telialla ei ole velvollisuutta säilyttää asiakkaan sisältöä sopimuksen tai palvelun päätyttyä.

