

Netplaza Oy:n palveluiden erityisehdot koskien Netplaza Talonetti -laajakaistapalvelua ja sen toimittamista 1.12.2010 alkaen

## 1 YLEISTÄ

Näitä ehtoja sovelletaan Netplaza Oy:n (Yhtiö) palveluiden toimituksiin taloyhtiöasiakkaille (Asiakas) Yhtiön palveluilla tarkoitetaan yhtiön valikoimassa kulloinkin olevia palveluita, kuten puhelin-, tietoliikenne- tai internetliittymiä, ja näihin liittyviä lisäpalveluita. Näitä ehtoja sovelletaan soveltuvin osin myös laitteisiin.

Yhtiön ja asiakkaan välinen sopimus syntyy asiakkaan tilauksesta yhtiön lähettämällä tilausvahvistuksella, joka voidaan lähettää esimerkiksi sähköpostitse, postitse tai tekstiviestinä, tai kun asiakas maksaa laskun tilaamastaan palvelusta. Yhtiö voi kieltäytyä sopimuksen tekemisestä, jos toinen osapuoli on entuudestaan velkaa yhtiölle tai muulle teleyritykselle tai on tahallaan aiheuttanut häiriötä yleiselle televerkolle tai muille televerkon käyttäjille, tai muusta painavasta syystä.

Taloyhtiön asukkaat tekevät sopimuksen verkon käytöstä huoneistoissaan taloyhtiön kanssa. Yhtiö voi Asiakkaan puolesta hallinnoida ja ylläpitää sopimusrekisteriä. Yhtiön ja loppuasiakkaan eli asukkaan välillä ei ole suoraa sopimussuhdetta. Asukas vastaa taloyhtiölle palvelusta syntyvien maksettavien maksujen suorittamisesta asunto-osakeyhtiölain mukaisesti.

## 2 LAAJAKAISTALAITTEISTON TOIMITUS

Talonetti-yhteyden tyyppillinen toimitusaika on 6–8 viikkoa tilauksesta tai muuna myöhemmin sovittavana ajankohtana. Jos laajakaistaverkon toimitus tapahtuu erissä, on Netplaza Oy:llä oikeus laskuttaa toimitetut tuotteet tai tehdyt työt erissä. Toimitetut tuotteet ovat Netplaza Oy:n omaisuutta kunnes koko kauppasumma on maksettu.

## 3 ASENNUS

Asennus sisältää taloyhtiöverkon rakentamiseen tarvittavan verkkolaitteiston, tarvittavan päätelaitteen ja mahdollisen palomuurilaitteen asentamisen ja toimivuuden testauksen. Asennus pitää myös sisällään tarvikkeet, kaapelit, liittimet ja tehdyn toteutuksen dokumentoinnin. Asiakas saa dokumentoinnin pyynnöstä itselleen.

Asennukseen sisältyy 3 metriä jatkojohtoa. Jos virtapistoke on kaukana asennuspaikasta, pitemmät johdot tai mahdolliset muut tarvittavat sähkötyöt laskutetaan toteutuneiden kulujen mukaan.

Asiakas toimittaa avaimet teletilaan ja huoneistoihin sekä mahdollistaa asentajan pääsyn huoneistoihin testausta varten, sekä vastaa siitä että puhelinkaapelidokumentaatio on asentajan

saatavilla. Jos puhelinkaapelidokumentaatio ei ole saatavilla vastaa asiakas sen hankkimisesta aiheutuvista kuluista tai uudelleen kartoittamisesta. Netplaza Oy huolehtii asiakkaalle tapahtuvasta tiedottamisesta asennusajankohdan ja asentajan käynnin / käyntien osalta. Netplaza Oy huolehtii myös asennuksen jälkeisestä tiedottamisesta (käyttöohjeet yms.).

Asennus ei sisällä kiinteistön tai huoneistojen puhelinlinjojen huoltotoita tai teletilan tarvittavia sähkötoita. Netplaza Oy ei vastaa huoneistojen virheellisesti kytketyistä puhelinliitännöistä ja niiden mahdollisesti aiheuttamista häiriöistä televerkolle. Netplaza Oy ei vastaa mahdollisesta virheellisestä asennuksesta johtuvista välillisistä vahingoista.

## 4 YLLÄPITO

Netplaza Oy:llä on oikeus asiakkaan kustannuksella saada haltuunsa kiinteistön teknisten tilojen avain taloyhtiön verkkolaitteiston esteetöntä huoltoa ja ylläpitoa varten.

Laajakaistaverkon ylläpito sisältää kiinteistön teletilassa sijaitsevien verkkolaitteiden huollon, korjaukset, valvonnan, liikenteen seurannan sekä mahdolliset ohjelmistopäivitykset tarpeen mukaan. Ylläpitopalveluun sisältyy myös vaurioituneiden laitteiden vaihto. Jos kiinteistön laajakaistaverkon verkkolaite rikkoutuu takuuajana ja laiterikko menee takuuseen, ylläpitopalvelu kattaa uuden vastaavaan laitteen tilaamisen, konfiguroinnin ja asentamisen. Mikäli verkkolaite rikkoutuu takuuajan umpeuduttua tai verkkolaitteen rikkoutuminen ei mene takuuseen, ylläpitopalvelu pitää sisällään verkkolaitteen asennuksen ja konfiguroinnin. Takuun piiriin kuulumattoman laitteen aiheuttamista hankinta- ja kuljetuskustannuksista vastaa asiakas.

Ylläpito ei sisällä laitteiston vaurioiden korjauksia, jos kyseessä on laitteen virtalähteen, liitäntöjen tai elektronisten komponenttien vikaantumisen eikä vikakorjauksia, jos vian aiheuttaja on luonnonilmiö, tulipalo, häiriö sähkönsyötössä (virtapiikki, sähköisku) tai muu seikka joka vaikuttaa laitteiston toimintaan teletilassa

Netplaza Oy huolehtii asukkaiden tiedottamisesta vika-, muutos- ja häiriötilanteissa.

## 5 KÄYTTÖSÄÄNNÖT

Asukas saa liittymän mukana asennus- ja käyttöohjeen. Liittymän tarjoama tietoliikenneyhteys on salaamaton, joten kolmas osapuoli voi saada liittymän kautta välitettävän tiedon selville. Asukas vastaa käyttämiensä tietokoneiden ja muiden asiakaslaitteiden (tietokone ja mahdollinen reititin), järjestelmien ja tietoliikenteen tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse. Asukas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Netplazalla on oikeus suodattaa sähköpostiviestejä ja tehdä muita tarpeellisia toimenpiteitä, esimerkiksi rajoittaa lähtevien sähköpostiviestien lukumäärää palvelun tietoturvan kulloinkin edellyttämässä laajuudessa. Netplaza ei tutki eikä säilytä palvelun suodattamia viestejä tai niiden sisältöjä.

Roskapostin ja tietokonevirusten suodatus ei voi täydellisesti tunnistaa roskaposteja ja/tai viruksia, eikä se tarjoa täydellistä suojaa viruksia, virushyökkäyksiä tai niiden aiheuttamia vaikutuksia vastaan. Suodattimet on tarkoitettu toimimaan siten, että ne tunnistavat ja suodattavat ainoastaan tietokoneviruksia ja/tai roskapostia sisältäviä sähköpostiviestejä. Roskapostin ja tietokonevirusten suodatuksen yhteydessä voi kuitenkin suodattua myös muita viestejä. Netplaza ei ole korvausvelvollinen tietokonevirus- ja/tai roskapostisuodattimen poistamien viestien aiheuttamista vahingoista.

Liittymän kautta lähetettävien sähköpostien lukumäärää on rajoitettu siten, että siitä voi lähettää vain tietyn määrän sähköposteja kutakin sähköposti- ja IP-osoitetta kohti tietyssä aikajaksossa. Myös yksittäisen sähköpostiviestin koko ja vastaanottajien lukumäärä on rajoitettu.

Liittymään kytketty asiakaslaite saa määrääjäksi käyttöönsä muuttuvan julkisen IP-osoitteen. Yhteen liittymään saa kytkeä enintään viisi (5) tietokonetta. Liittymän kapasiteettia ei saa jakaa kolmannen osapuolen kanssa.

Netplaza voi tietoturvasyistä puuttua Asukkaan tai Asiakkaan liittymän poikkeukselliseen käyttöön (mukaan lukien häiriön aiheuttaminen verkolle tai toisille käyttäjille) yleisten toimitusehtojen mukaisesti sulkemalla asiakkaan yhteyden ja/tai palvelun tilapäisesti tai pysyvästi. Asiakkaan palvelu on tällöin suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa liittymän sulkemisen perusteena olleen syyn (esimerkiksi tietoturva) ja ilmoittaa siitä Netplazan asiakaspalveluun. Netplazalla on ruuhkatilanteissa oikeus rajoittaa liittymän kapasiteettia tilapäisesti.

Asiakas vastaa siitä, että liittymää käytetään lainmukaisiin tarkoituksiin.

## **6 KÄYTTÖNOTON EDELLYTYKSET JA KÄYTTÖ**

Asiakas ja Netplaza sopivat liittymän käyttönotosta kirjallisesti palvelusopimuksella. Liittymän toimittaminen ja käyttö edellyttävät ominaisuuksiltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivan verkon saatavuutta. Liittymän saatavuus tarkastetaan alustavasti sopimuksentekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu toimituksen yhteydessä. Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää verkon rakentamista, Netplazalla on oikeus periä asiakkaalta hinnastossa määritellyn liittymismaksun lisäksi erillinen tapauskohtaisesti määritelty rakentamismaksu.

Asiakkaalla on tällöin vaihtoehtoisesti oikeus peruuttaa tilaus ja/tai sopimus. Tietoliikenneyhteys kytketään talojakamoon, josta yhteys jatketaan kiinteistön puhelinsisäverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy Netplazan tietoverkkoon huoneiston puhelinpistorasiaan kytkettävällä tarkoitukseen sopivalla päätelaitteella.

Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa kiinteistön puhelinsisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Netplaza ei vastaa kiinteistön puhelinsisäverkon kunnosta

tai sen saattamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman eri korvausta.

Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän nopeudet ja muu palvelun laatutaso voivat vaihdella esimerkiksi asiakaslaitteistosta, liittymästä, Netplazan tietoverkosta, puhelinverkosta, internetistä, muista käytetyistä verkoista sekä edellä mainituissa verkoissa olevien palvelimien verkkoonliittymisnopeuksista ja kuormituksista, sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotöistä johtuvista syistä.

Liittymän nopeudet sekä muu palvelun laatutaso voivat vaihdella lisäksi puhelinverkon ominaisuuksista johtuvista syistä.

Liittymän toimittaminen ei edellytä puhelinliittymän tilaamista.

Liittymän käyttöönottoa ja käyttöä varten asiakas tarvitsee tietokoneen, ADSL- tai VDSL2-modeemin ja Ethernet-verkkosovittimen sekä välilyhdön, joiden hankinta ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla. Asiakkaan on etukäteen huolehdittava, että tietokoneessa on vapaa verkkosovittimen vaatima liitäntä, ja että saatavilla on käyttöjärjestelmän asennus-CD tai vastaava. Laitteiden ja järjestelmien on oltava käyttökunnossa ja mikäli järjestelmässä on virus, on asiakkaan poistettava se ennen asennusta.

Puhelimen ja tietoliikenneyhteyden yhtäaikainen käyttö voi aiheuttaa häiriöitä puhelinliikenteeseen, jonka vuoksi Netplaza suosittelee häiriönestosuodattimen käyttöä puhelinrasioissa.

Liittymä voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikan siirrosta on ilmoitettava kirjallisesti Netplazalle, jonka jälkeen Netplaza tarkistaa saatavuuden haluttuun käyttöpaikkaan. Mikäli liittymää ei ole saatavissa uuteen käyttöpaikkaan, voidaan sopimus purkaa toimitusehtojen mukaisesti. Maksettuja maksuja ei tällöin palauteta.

## **7 MUUT EHDOT**

Näitä ehtoja sovelletaan 1.12.2010 jälkeen tehtäviin Yhtiön ja taloyhtiön välisiin Talonetti-sopimuksiin.

Niissä asioissa, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Netplaza Oy:n yleisiä sopimusehtoja.