

# TELAVOX

## Yleiset ehdot - Telavox

### 1. MÄÄRITELMÄT

Sopimus: Nämä yleiset ehdot sekä muut kirjalliset asiakirjat sisältäen palvelusopimuksen siihen kuitenkaan rajoittumatta.

Palvelusopimus: Allekirjoitettava asiakirja, joka sisältää palvelun yksilöidyt ehdot.

Asiakas: Oikeushenkilö, jonka kanssa Telavox OY, 2814794-4 on tehnyt sopimuksen.

Palvelu: Telavoxin tarjoama(t) palvelu(t).

Erikoisvarusteet: Palvelun hyödyntämisessä tarvittavat varusteet. Kuvaus käsittää muun muassa laajakaistayhteyden ja sisäverkon. Erikoisvarusteita koskevat vaatimukset käyvät ilmi palvelusopimuksesta. Erikoisvarusteet eivät sisälly palveluun.

Tuotteet: Palvelun hyödyntämisessä tarvittavat tuotteet. Kuvaus käsittää muun muassa puhelimet, ATA-laitteet, päätteet ja muut Telavoxin ja Telavoxin kilpailijoiden myymät tuotteet. Tuotteet eivät sisälly palveluun. Kun asiakas ostaa tuotteita Telavoxilta, asiakas ja Telavox tekevät niistä erillisen sopimuksen.

Palvelutasosopimus: Telavoxin palvelutasosopimus.

### 2. YLEISTÄ

2.1. Telavoxin yleiset ehdot määrittävät Telavoxin sopimuksen mukaisesti oikeushenkilölle tarjoamaa palvelua tai tarjoamia palveluja. Nämä yleiset ehdot muodostavat osan Telavoxin ja asiakkaan välisestä sopimuksesta. Jos muuta ei ole sovittu, noudatetaan ensisijaisesti yksilöityjä ehtoja, joista sopimuspuolet ovat sopineet palvelusopimuksessa ja toissijaisesti näitä yleisiä ehtoja.

2.2. Sopimuksen katsotaan syntyneen, kun Telavox on saanut asiakkaan allekirjoittaman sopimuksen, hyväksynyt luottotietotarkistuksen ja ennakkomaksun, jos sellaisesta on sovittu.

### 3. PALVELUN KUVAUS

3.1. Palvelu käsittää puhelinpalvelut sekä oikeuden käyttää muita viestintäpalveluja.

3.2. Palvelun hyödyntäminen edellyttää, että asiakkaalla on käytettävissään tarvittavat erikoisvarusteet ja tuotteet.

3.3. Telavox pyrkii jatkuvasti kehittämään, päivittämään ja uudistamaan palvelua tarkoituksenaan parantaa asiakkaan edellytyksiä käyttää palvelua, täyttää asiakkaan tarpeet ja/ tai seurata markkinatrendejä.

### 4. ASIAKKAAN VELVOLLISUUDET JA VASTUUT

4.1. Asiakkaan vastuulla on huolehtia palvelun kannalta välttämättömien erikoisvarusteiden hankkimisesta palvelusopimuksessa esitetyllä tavalla. Asiakas vastaa myös kaikista erikoisvarusteiden ja tuotteiden hankinnasta ja käytöstä aiheutuvista kustannuksista.

4.2. Palveluun saa liittää ainoastaan lakien, asetusten ja teknisten standardien mukaisia erikoisvarusteita ja tuotteita.

4.3. Asiakas vastaa Telavoxin luovuttamien salasanojen, koodien, identiteettien ja vastaavien säilyttämisestä henkilötietolain (523 / 1999) määräysten mukaisesti.

4.4. Asiakas vastaa siitä, että palvelua käytetään sopimuksen mukaisesti, vastuullisesti ja laillisesti. Mikäli asiakkaan tietoon tulee rikkomuksia, asiakas on velvollinen ryhtymään välittömästi toimenpiteisiin rikkomuksen korjaamiseksi. Asiakkaan tulee myös ilmoittaa Telavoxille asiasta välittömästi. Telavoxilla on oikeus veloittaa asiakkaalta maksu suorittamistaan toimenpiteistä, jotka aiheutuvat siitä, että asiakas on käyttänyt palvelua väärin.

4.5. Asiakkaalla ei ole oikeutta pyrkiä saamaan asiattonta pääsyä Telavoxin verkossa tai muualla sijaitseviin järjestelmään liitettyihin verkk- tai tietokonesursseihin tai luvottomasti käyttää, tuhota tai vääristää Telavoxin verkossa tai siihen liitetyissä verkoissa sijaitsevaa tietoa. Asiakas ei saa hyödyntää tällaista tietoa eikä luovuttaa sitä ulkopuolisille.

4.6. Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa Telavoxille nimen-, osoitteen- ja numeroiden muutoksista kirjallisesti. Mikäli asiakas ei ilmoita muutoksista viipymättä ja asiakkaan liittymää Telavoxin verkossa hyödyntää asiattomasti muu kuin asiakas, asiakkaalla on velvollisuus korvata tällainen käyttö Telavoxille.

### 5. MAKSUT, SITOUTUMISAIKA JA MAKSUJEN SUORITTAMINEN

5.1 Mikäli muuta ei ole sovittu, maksut määräytyvät Telavoxin kulloinkin voimassa olevan palvelua koskevan hinnaston mukaisesti. Maksut voivat olla muuttuvia ja/tai kiinteitä sekä kertamaksuja, kuten toimitusmaksuja, laskutusmaksuja ja avausmaksuja. Maksut eivät sisällä arvonalisäveroä, muita veroja eivätkä julkisia lisämaksuja.

5.2 Maksujen muutoksista on ilmoitettava sopivalla tavalla viimeistään 30 päivää etukäteen.

5.3 Ellei muuta ole sovittu, laskutus tapahtuu jälkepäin ja eräpäivä on 25 päivää laskun päiväyksestä. Korke määräytyy korkolain (633 / 1982) mukaisesti. Maksumuistutuksista ja perinnästä veloitetaan saatavien perintää koskevan lain (513 / 1999) mukaisesti.

# TELAVOX

5.4 Vahvistettua luottorajaa voidaan muuttaa, mikäli se katsotaan luottotietojen selvityksen jälkeen perustelluksi.

5.5 Mikäli asiakkaan velka Telavoxille ylittää Telavoxin soveltaman luottorajan, Telavox voi normaalien laskujen välissä vaatia erääntyneen summan välitöntä suorittamista.

5.6 Jos asiakas ei pysty hyödyntämään tilattua palvelua sellaista olosuhteiden vuoksi, jotka ovat asiakkaan ja Telavoxin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella, asiakas ei vapaudu velvollisuudesta suorittaa sovellettavia maksuja.

5.7 Palvelun sitoutumisaika tulee voimaan käyttöönottopäivästä. Mikäli sopimuspuolet eivät ole sopineet käyttöönottopäivästä, Telavoxin tulee tarjota palvelu asiakkaan käyttöön kohtuullisen ajan kuluessa.

5.8 Mikäli toimitus viivästyy asiakkaasta johtuvasta syystä tai syystä, josta asiakas on vastuussa, Telavoxilla on oikeus laskuttaa asiakasta kaikista Telavoxille viivästymisestä mahdollisesti aiheutuvista kustannuksista. Mikäli tällainen viivästys kestää vähintään kuusi kuukautta, Telavoxilla on oikeus laskuttaa 50 % kokonaistilausarvosta, minkä jälkeen palvelun voimassaolo päättyy.

## 6. VERKKOVIERAILU

6.1 Verkkovierailusta EU:n alueella veloitetaan samat hinnat kuin vastaavista palveluista kotimaassa. EU:n asetuksen 531/2012 mukaisesti verkkovierailussa käytetyn palvelun määrän tulee vastata kohtuullista käyttöä, jossa seuraavat tilanteet tulkitaan väärinkäytöksi:

- Hyvin vähäinen käyttö kotimaassa verrattuna verkkovierailukäyttöön
- Merkittävä SIM-kortin passiivisuus kotimaassa ja suurin osa käytöstä tai käyttö yksinomaan verkkovierailussa
- Useiden SIM-korttien jaksottainen verkkoon kirjautuminen ja hyödyntäminen yksittäisellä käyttäjällä vain verkkovierailussa

Verkkovierailun datasiirron määrä on rajoitettu käyttäjän kotimaisen datapaketin määrään kyseisellä lisenssillä, ja sovelias käyttö lasketaan seuraavan kaavan mukaisesti: (Hinta lisenssiä kohden ja siihen liittyvä datapaketti/ tukkuhinta)\*2.

6.2 Mikäli asiakas käyttää verkkovierailua väärin kohdassa 6.1 kuvatulla tavalla, Telavoxilla on oikeus laskuttaa lisämaksu käytetystä verkkovierailusta EU:n asetuksen 531/2012 mukaisesti.

## 7. ASIAKKAAN TIEDOT

7.1 Telavox kirjaa sopimuksen tekemisen yhteydessä asiakkaan yritystiedot ja käyttäjien henkilötiedot, jotta asiakas voi hyödyntää palvelua ja Telavox voi täyttää tämän sopimuksen mukaiset velvoitteensa.

7.2 Tekemällä tämän sopimuksen asiakas hyväksyy, että Telavox voi yllä mainitusta huolimatta ja käytetystä viestintävälineestä riippumatta käsitellä palveluun liittyviä

yritystietoja ja henkilötietoja tilastointiin, markkinointiin ja internetin kautta tapahtuvaan käyttöön.

7.3 Telavoxilla on oikeus luovuttaa asiakkaan nimi, osoite, puhelinnumero ja internetosoite yrityksille, joka tarjoavat numerotietopalvelua, ellei asiakas ole pyytänyt tietoja suojattaviksi.

7.4 Asiakas voi milloin tahansa perua kohtien 7.2 ja 7.3 mukaiset suostumuksensa ilmoittamalla asiasta Telavoxille kirjallisesti.

## 8. HUOLTO JA KUNNOSSAPITO

8.1 Ellei muuta ole sovittu (katso erillinen palvelutasosopimus), Telavox toteuttaa liitännä- ja muut huoltotoimia arkisin kello 08.00-17.00.

## 9. MUUTOKSET

9.1 Telavoxilla on oikeus muuttaa näitä yleisiä ehtoja ja/ tai tehdä palveluun muutoksia ilman asiakkaan etukäteistä hyväksyntää täyttääkseen kohden 3.3 mukaiset velvoitteensa.

9.2 Mikäli Telavox muuttaa näitä yleisiä ehtoja tai tekee palveluun muutoksia siten, että niistä koituu asiakkaalle merkittävää haittaa, ilmoitus on toimitettava asiakkaalle viimeistään 30 päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

## 10. IRTISANOMINEN

10.1 Sopimus on irtisanottava viimeistään kuukautta ennen ensimmäisen sopimuskauden päättymistä. Ensimmäisen sopimuskauden jälkeen sopimus on voimassa toistaiseksi. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus voidaan irtisanoa päättymään aina kuluvan kalenterikuukauden lopussa.

10.2 Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti.

10.3 Sopimuksen voimassaolon päättyessä päättyvät myös kaikki asiakkaan oikeudet palvelun käyttöön.

10.4 Jo suoritettu kausimaksu palautetaan siltä osin kuin se kuuluu sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan lukuun ottamatta niitä tapauksia, joissa sopimus on päättynyt asiakkaan sopimusrikkomuksen vuoksi. Alle 30 EUR suuruisia summia ei palauteta.

10.5 Telavox pidättää oikeuden lopettaa palvelun tarjoamisen ilmoittamalla siitä 30 päivää etukäteen. Tämä koskee myös ensimmäistä sopimuskautta.

10.6 Jos Telavox tarjoaa asiakkaalle varattuja numeroita, joista asiakas ei maksa tai ei ole tilannut kultanumeroina, Telavoxilla on oikeus palauttaa numerot itselleen. Asiakasta ei hyvitetä tästä palautuksesta.

## 11. SULKEMINEN JA PURKAMINEN

11.1 Telavoxilla on oikeus sulkea palvelu ja/ tai purkaa sopimus välittömästi ilman asiakkaan varojen ja maksujen takaisinmaksuvelvollisuutta tai laskuttaa asiakasta

# TELAVOX

sopimuskauden loppuun seuraavissa tilanteissa:

- Asiakas on käyttänyt palvelua sopimattomalla tavalla, joka on johtanut merkittävään haittaan Telavoxille, Telavoxin järjestelmille ja niihin liitetyille järjestelmille, muille asiakkaille tai ulkopuolisille tahoille.
- Asiakas ei kehoituksista huolimatta ole suorittanut maksuja määrättyinä aikana tai on muulla tavoin rikkonut sopimusta huomattavalla tavalla.
- Asiakkaan luottokelpoisuuden todetaan uuden luottotietojen tarkistuksen yhteydessä olevan riittämätön.
- Mikäli mahdollista asiakkaalle tulee ilmoittaa palvelun sulkemisesta ja/tai sopimuksen purkamisesta 30 päivää etukäteen. Ilmoituksessa on määritettävä sulkemisen syy sekä soveltuviissa tapauksissa toimenpiteet ja aikataulu, jonka puitteissa asiakkaan tulee korjata tilanne, jotta sulkemista ei tapahtuisi.

11.2 Telavoxilla on oikeus sulkea palvelu ilmoittamatta siitä asiakkaalle etukäteen, mikäli sulkeminen on välttämätöntä turvallisuussyistä, verkon toiminnan vuoksi, tärkeiden yhteiskunnallisten toimintojen vuoksi tai ulkopuolisen tahon suojelemiseksi. Asiakkaalle tulee ilmoittaa sulkemisesta välittömästi.

11.3 Mikäli asiakkaan maksu on yli 20 päivää myöhässä tai asiakkaan velka Telavoxille ylittää Telavoxin määrittämän luottorajan, Telavoxilla on oikeus evätä asiakkaan pääsy palveluun siihen asti, kunnes maksu on suoritettu. Asiakkaalle tulee toimittaa kirjallinen maksukehoitus. Mikäli asiakkaan viive johtuu asiakkaan tekemästä vikareklamaatiosta, asiakas voi asettaa Telavoxille erääntyneen saatavan suuruisen pankkitakuun. Pankkitakuun asettaminen mahdollistaa palvelun käytön jatkumisen virhevastuun selvittämisen aikana.

11.4 Mikäli Telavox muuttaa yleisiä ehtoja ja/tai palveluun tehtyjä muutoksia ja muutoksista koituu asiakkaalle merkittävää haittaa, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus. Irtisanomisilmoitus tulee toimittaa Telavoxille viimeistään 10 päivää ennen muutoksen voimaantuloa, ja se tulee voimaan päivää ennen muutosten voimaantuloa.

## 12. VAHINGONKORVAUS JA VASTUUNRAJOITUKSET

12.1 Palvelutasosopimuksessa määritetään ehdot sille, miten viat tulee korjata sekä millaista käytettävyyttä Telavox tarjoaa asiakkaalle. Asiakkaalla voi joissakin tapauksissa olla oikeus korvaukseen, joka määritellään palvelutasosopimuksessa.

12.2 Palvelun vian tai viivästyksen yhteydessä asiakas voi vaatia hinnanalennusta. Tällaisen hinnanalennuksen enimmäismäärä on 100 EUR arvonlisäveroineen vuodessa sopimuksen voimaantulopäivästä lukien. Viasta tai viivästyksistä aiheutuvan vahingonkorvauksen enimmäismäärä on 100 EUR arvonlisäveroineen vuodessa sopimuksen voimaantulopäivästä lukien.

12.3 Telavox vastaa Telavoxin järjestelmissä sekä Telavoxin omissa internetyhteyksissä, julkisissa puhelinverkoissa

ja Telavoxin matkapuhelinverkossa ilmenevistä virheistä. Telavox ei vastaa vioista, joiden katsotaan olevan vähäisiä tai joita on rajoitettu palvelutasosopimuksella. Matkapuhelinverkon ongelmista aiheutuvat, asiakkaiden IP-verkon, asiakkaan tiloissa sijaitsevan vaihteen ja julkisen internetin viat eivät kuulu Telavoxin vastuualueeseen. Telavox ei myöskään vastaa erikoisvarusteiden tai tuotteiden vioista tai palvelun vioista, jotka aiheutuvat erikoisvarusteiden tai tuotteiden vioista tai häiriöistä.

12.4 Telavox ei vastaa välillisistä tai epäsuorista vahingoista, kuten esimerkiksi tappioista, jotka aiheutuvat siitä, että palvelua ei ole voitu käyttää tarkoituksenmukaisesti.

12.5 Telavox ei ole korvausvelvollinen tilanteissa, joissa asiakkaan tiloihin tai Telavoxin tietokoneresursseihin on tunkeuduttu luvallisesti tai luvattomasti ja näin saatu pääsy tietoihin, tietoja on tuhottu tai vääristetty.

12.6 Telavox ei vastaa seurauksista, jotka aiheutuvat siitä, että ulkopuolinen taho on käyttänyt asiakkaan koodia, salasanaa, identiteettiä tai vastaavaa.

12.7 Tällaisen vahingon sattuessa asiakkaan vastuulla on rajoittaa vahinkoa. Telavox ei vastaa vahingoista, joita asiakas olisi voinut rajoittaa.

12.8 Sopimuspuolet eivät ole vahingonkorvaus- tai muussa vastuussa sellaisista vahingoista tai seurauksista, jotka voivat syntyä tietyntyyppisen sitoumuksen suorittamisen estymisestä tai merkittävästi vaikeutuneista olosuhteista, joita sopimuspuoli ei kohtuullisesti ole voinut ennustaa tai joihin sopimuspuoli ei ole kohtuullisesti voinut vaikuttaa.

12.9 Vikoja ja viivästyksiä koskevat reklamaatiot on tehtävä välittömästi, ja Telavoxin on vahvistettava ne (katso palvelutasosopimus). Reklamaation tekemättä jättäminen johtaa siihen, että viasta tai viivästyksestä ei Telavox ole vastuussa.

12.10 Sopimuspuolet sopivat, että tämän sopimuksen mukaiset korvaukset vapauttavat vastapuolen vahingonkorvausvelvollisuudesta ja/tai muista hinnanalennuksista kuin kohdassa 12.2 ja/tai palvelutasosopimuksessa mainitusta.

12.11 Asiakas ymmärtää, että Telavox voi siirtää sopimukseen liittyviä oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan muille yrityksille.

## 13. RIITAJEN RATKAISU JA SOVELLETTAVA LAKI

13.1 Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, ei kuitenkaan tietoyhteiskuntakaaren (917/2014) 118-123 §:ää, 125 §:n 2-4 momenttia, 126 §:ää, 134 §:n 1 momenttia, eikä 135 §:ää.

13.2 Mikäli sopimuspuolet eivät pääse riidasta sopimukseen, sopimukseen liittyvät riidat ratkaistaan kantajan valinnan mukaan Helsingin käräjäoikeudessa tai vastaajan kotipaikan alioikeudessa Suomen lain mukaan.

13.3 Tähän sopimukseen liittyvät vaatimukset on esitettävä kirjallisesti vähintään 30 päivää sen jälkeen, kun tieto vaatimuksesta on tullut tai sen olisi pitänyt tulla sopimuspuolen tietoon. Jos vaatimusta ei ole tehty oikea-aikaisesti, oikeus vaatimuksen tekemiseen raukeaa.