

Erityisehdot – Kuluttaja-asiakas – IPTV-palvelu

Voimassa 1.1.2019 alkaen

1. Yleistä

1.1. Näitä erityisehtoja sovelletaan **Kaisanet Oy:n** ja luonnollisen henkilön ("asiakas") väliseen sopimukseen, joka koskee TV-palveluiden tuottamiseen jäljempänä esitetyn ehdoin. **Kaisanet Oy:n** ja asiakkaan välinen palvelusopimus ("sopimus") koostuu näiden erityisehtojen lisäksi **Kaisanet Oy:n** Yleisistä ehdoista, Tilausehdoista ja kulloinkin voimassa olevasta hinnastosta. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla **Kaisanet Oy:n** kotisivuilla (www.kaisanet.fi).

1.2. Yleisissä ehdoissa käytettyjä termien ja käsitteiden määritelmiä sovelletaan myös näissä erityisehdoissa.

2. Palvelu

2.1. Palvelu antaa asiakkaan käyttöön valitut digitaaliset televisiopalvelut (esim. tv-ohjelmien siirto ja interaktiivisten elokuvapalveluiden toimitus).

2.2. Palvelu kytketään ja sitä käytetään joko sen fyysisen verkon kautta, joka yhdistää asiakkaan palvelun hyödyntämiseksi käyttämän liittymän yleisesti saatavilla olevaan kiinteään televerkkoon ("tilaajaverkko"), tai sen taloverkon/laajakaistaverkon kautta, joka on asennettuna kiinteistöön, jossa asiakas käyttää palvelua ("taloverkko").

3. Tilausjakso ja irtisanominen

3.1. Palvelu laskutetaan kokonaiselta alkavalta kalenterikuukaudelta. Palvelussa ei ole muita liittymis- tai irtisanomisaikoja.

3.2. Lisäpaketeissa voi olla palvelukohtaisia liittymis- tai irtisanomisaikoja. Nämä esitetään kunkin lisäpalvelupaketin tilauksen yhteydessä.

3.3. Digiboksin kautta tilattavista elokuvista veloitetaan vuorokausivuokra per elokuva, eikä niillä ole erityistä tilausjaksoa.

3.4. Muissa interaktiivisissa palveluissa ei tavallisesti ole tilausjaksoa, mutta jos sellainen on, tilaus- ja irtisanomisajat ovat samat kuin peruspalvelussa.

4. Palvelun tilaamisen edellytykset ja tilauksen peruuttaminen

4.1. Palvelun tilaamisen perusedellytys on, että asiakkaan taloudessa on kytkettyä **Kaisanet Oy:n** laajakaistaliittymä, jonka tiedonsiirtonopeus on riittävä TV-signaalin tuomiseksi häiriöttömästi laajakaistaliittymään.

4.2. Myyjän tulee tarkistaa tilaamisen perusedellytykset tilausta tehtäessä. Kyse on alustavasta tarkistuksesta, joka ei siis takaa, että palvelu toimii virheettömästi asiakkaan laajakaistaliittymässä.

4.3. Voidakseen käyttää palvelua asiakkaan tulee hankkia **Kaisanet Oy:n** osoittama ja rekisteröimä digiboksi. Muiden valmistajien tai myyjien bokseja ei voi kytkeä, ellei **Kaisanet Oy** ole etukäteen hyväksynyt ja rekisteröinyt niitä.

4.4. Jos asiakas ei ole tyytyväinen palvelun laatuun, tilauksen voi irtisanoa 14 päivän kuluessa tilauspäivästä ("peruutus aika"). **Kaisanet Oy** palauttaa tällöin jo veloitetut aloitus- ja kuukausimaksut sekä hyväksytyt digiboksin maksut. Maksujen palautus edellyttää, että digiboksi palautetaan vahingoittumattomana ja alkuperäispakkauksessaan.

5. Palveluiden käyttö

5.1. Asiakkaan tulee käyttää liittymää ja sen palveluita **Kaisanet Oy:n** asiakkaalle antamien ohjeiden mukaan.

5.2. Asiakas ei saa kopioida tai myydä edelleen sopimukseen sisältyviä TV-ohjelmia tai videelokuvia eikä muulla tavoin hyödyntää niitä kaupallisesti tai muulla tavalla, joka loukkaa muiden oikeuksia, esimerkiksi tekijänoikeuksia tai muita immateriaalioikeuksia.

5.3. Asiakas tai asiakkaan käyttämä laite, sovellus tai järjestelmä ei saa aiheuttaa vikaa tai häiriötä **Kaisanet Oy:lle**. Vian, häiriön tai kuormituksen ilmetessä asiakas on velvollinen omalla kustannuksellaan ja viipymättä ryhtymään tarvittaviin toimiin vian, häiriön tai kuormituksen korjaamiseksi tai poistamiseksi.

5.4. Sisältö on tekijänoikeuslain, kansainvälisten sopimusten ja mahdollisen muun lainsäädännön suojaamaa. Kolmannella osapuolella on tekijänoikeus ja muut oikeudet sisältöön. Myyjällä on oikeus kerätä palvelun sisältöä koskevaa katsojatietoa anonymisti palvelun kehittämiseksi ja markkinointitarkoituksiin. Myyjä ei vastaa sisällöstä, sisällön saatavuudesta eikä sisällön muutoksista. Ellei toisin kirjallisesti sovi, sisältöön sovelletaan ensisijaisesti sisältöä koskevien oikeuksien omistajan laatimia ehtoja.

6. Laitteet

6.1. Tilausehdoissa tarkoitettujen palveluiden käyttämistä varten on asennusosoitteessa olevan asiakkaan television yhteyteen asennettava digiboksi.

6.2. Jos asiakas haluaa käyttää palveluita useammalla kuin yhdellä TV-vastaanottimella, jokaista vastaanotinta varten on asennettava oma digiboksi. Useamman boksin asentaminen yhteen liittymään edellyttää, että laajakaistayhteyden nopeus on riittävä useamman samanaikaisen TV-lähetyksen siirtoon. **Kaisanet Oy** tai sen edustaja on velvollinen tarkistamaan nopeuden, ennen kuin asiakas hankkii ja kytkee useampia bokseja.

6.3. Toimitettavaan digiboksiin sovelletaan sen valmistajan tai toimittajan antamaa takuuta.

6.4. **Kaisanet Oy** päivittää jatkuvasti televisioihin liitettyjen digiboksin sovelluksia, joten boksin pitää olla kytkettyä laajakaistayhteyteen uusimpien sovelluspäivitysten vastaanottamista varten.

7. Verkkotallennusta koskevat erityisehdot

Asiakas voi käyttää verkkotallennusta vain tallentaakseen aineistoa yksityistä käyttöä varten. Asiakas ei voi kuitenkaan käyttää verkkotallennusta pysyvien tallenteiden tekemiseen. **Kaisanet Oy:llä** on oikeus muuttaa verkkotallennuksen ominaisuuksia, kuten käytettävissä olevaa levytilaa, nauhoitettavia kanavia sekä tallennetun aineiston säilytyksen päättymisaikaa. Päättymisajan muutoksilla ei ole vaikutusta niihin päättymisaikoihin, jotka asiakas on asettanut jo tallennetulle aineistolle. **Kaisanet Oy** ei vastaa nauhoitetun aineiston säilytyksestä tai nauhoituksen epäonnistumisesta. Asiakas voi käyttää

verkkotalennusta ja katsoa nauhoitettua aineistoa niin kauan kuin asiakkaalla on voimassa oleva palvelusopimus **Kaisanet Oyn** kanssa.

8. Henkilötiedot

8.1. **Kaisanet Oy** tai sen edustaja voi kohdentaa markkinointia tai tarjouksia asiakkaalle, ellei asiakas itse ole erityisesti kieltänyt sitä.

8.2. **Kaisanet Oy** lähettää uutisia ja tiedotteita palvelua koskevista muutoksista siihen sähköpostiosoitteeseen, jonka asiakas on antanut **Kaisanet Oy:lle** palvelun tilauksen yhteydessä.

9. Turvallisuus

9.1. Tilaukseen liittyvien maksullisten palveluiden vastaanottamista varten lähetetty PIN-koodia tulee kohdella arvopaperina, ja asiakas vastaa PIN-koodin ja mahdollisen salasanan turvallisuudesta säilyttämisestä.

9.2. Asiakas vastaa asiakkaan laskulle kertyvistä kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että asiakkaan PIN-koodia käyttää joku ulkopuolinen.

10. Maksaminen ja hinnasto

10.1. Maksut määräytyvät toistaiseksi voimassa olevien tilausten osalta kulloisenkin hinnaston mukaisesti ja määräaikaisten tilausten ja/tai palveluiden osalta tilaushetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

10.2. Jos asiakas katsoo asiakkaan maksettavaksi esitettyjen kustannusten olevan virheellisiä tai vääriä, asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa asiasta **Kaisanet Oy:lle**.

11. Käytön rajoittaminen tai estäminen

11.1. Myyjällä on oikeus asiakasta kuulematta keskeyttää palvelun saatavuus tai rajoittaa sitä, jos se on välttämätöntä (a) palvelun kehittämistä, kunnossapitoa, säätöä, testausta tai päivitystä varten, (b) palvelun tai tietoliikenneverkon häiriöttömän toiminnan varmistamiseksi, (c) tietoturvallisuuden tai tietosuojan valvomiseksi, (d) lain, viranomaismääräyksen, hyvän tavan, tekijänoikeuden tai muun oikeuden rikkomisen ehkäisemiseksi tai niiden noudattamisen varmistamiseksi tai (e) muusta vastaavasta syystä. Myyjä pyrkii toteuttamaan kohdassa (a) tarkoitetun keskeytyksen tai rajoituksen sellaisena ajankohtana, joka aiheuttaa mahdollisimman vähän haittaa asiakkaalle, sekä ilmoittamaan keskeytyksestä etukäteen palvelun yhteydessä tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla. Myyjä tiedottaa muista keskeytyksistä tai rajoituksista palvelun yhteydessä tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla tarpeettomasti viivyttämättä.

11.2. Myyjällä on oikeus asiakasta kuulematta estää asiakkaalta palvelun käyttö tai rajoittaa sitä, jos (a) asiakas todetaan maksukyvyttömäksi, (b) asiakas ei ole maksanut erääntynyttä laskua 14 päivän kuluessa maksuhotuksen lähettamisestä, (c) asiakas ilmeisen tarpeettomasti tai epätavanomaisella tavalla kuormittaa palvelua tai tietoliikenneverkkoa, (d) asiakas aiheuttaa häiriöitä tai muuta haittaa palvelussa tai tietoliikenneverkossa tai muille asiakkaille tai kolmannelle osapuolelle, (e) asiakas on ilmeinen tietosuojaj- tai tietoturva- (f) asiakas rikkoo lakia, viranomaismääräystä, hyvää tapaa, tekijänoikeutta tai muita oikeuksia, (g) asiakas ei noudata asiakassopimusta tai annettuja ohjeita tai (h) jos on olemassa muu vastaava syy. Myyjä ilmoittaa viipymättä asiakkaalle tekstiviestillä, sähköpostitse tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla, että käyttö on estetty tai rajoitettu.

12. Vastuunrajoitukset

12.1. Myyjä on velvollinen korvaamaan asiakkaalle välittömät vahingot, jotka ovat syntyneet myyjän sopimusrikkomuksen vuoksi. Jos asiakas on saanut hyvitystä tai muun korvauksen sopimusrikkomuksen perusteella, myyjä on velvollinen korvaamaan vahingon ainoastaan siltä osin kuin vahinko ylittää hyvityksen tai muun korvauksen.

12.2. Vahingon uhatessa tai sattua asiakkaan tulee ryhtyä tältä kohtuudella edellytettäviin toimiin vahingon estämiseksi tai rajoittamiseksi. Jos asiakas ei ryhdy mainittuihin toimiin, myyjä ei vasta vahingosta siltä osin kuin se olisi voitu välttää ilman asiakkaan laiminlyöntiä.

12.3. Myyjä ei vastaa välillisistä vahingoista. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä käyttöhyötyä tai ansionmenetystä.

12.4. Myyjä ei vastaa myöhästymisistä, vahingoista tai kuluista, jotka aiheutuvat (a) asiakkaan antamista virheellisistä tai puutteellisista tiedoista, (b) asiakkaan tai kolmannen osapuolen toiminnasta tai laiminlyönnistä, (c) asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista laitteista, ohjelmista, järjestelmistä tai vastaavista, (d) sisällystöstä, (e) kolmannen osapuolen palveluista tai aineistoista, (f) lain, viranomaismääräyksen, hyvän tavan, asiakassopimuksen tai annettujen ohjeiden vastaisesta toiminnasta, (g) tavanomaisista palvelun virheistä, häiriöistä, puutteista tai keskeytyksistä, (h) muista palvelun vähäisemmistä virheistä, häiriöistä tai puutteista, joilla ei ole olennaista vaikutusta palvelun käyttöön, (i) ylikuormitushyökkäyksistä, tietomurroista, viruksista, haittaohjelmista tai muusta kyberhyökkäyksestä tai (j) haitasta, joka johtuu vahinkotapahtumasta.

12.5. Myyjän korvausvastuu kaikista vahingoista ja kustannuksista voi kokonaisuudessaan olla enintään samansuuruinen kuin palvelusta perittävä kuukausimaksu sopimusrikkomuksen ajankohtana mahdollinen hyvitys mukaan lukien, tai jos kuukausimaksua ei ole, muu laskutuskaudelta perittävä perusmaksu, joka määrätään vastaa kuukausimaksua.

12.6. Korvausta tulee vaatia myyjältä kohtuullisessa ajassa siitä, kun korvausperuste on tullut tai sen olisi pitänyt tulla asiakkaan tietoon. Kohtuullinen aika on korkeintaan kolme kuukautta siitä, kun korvausperuste on tullut tai sen olisi pitänyt tulla asiakkaan tietoon.

13. Tarjonnan muutokset ym.

13.1. **Kaisanet Oy** pyrkii jatkuvasti parantamaan ja päivittämään palvelua parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen tarjoamiseksi. **Kaisanet Oy** tekee tällöin yhteistyötä alihankkijoiden kanssa, jotka **Kaisanet Oy:n** puolesta muun muassa valvovat palvelun kautta siirrettävää sisältöä.

13.2. Edellä sanottu tarkoittaa, että palvelun määrä, tyyppi, tarjonta ja sisältö saattavat muuttua ajan myötä. Muutokset voivat koskea esimerkiksi kanavatarjontaa, kanavasisältöä ja interaktiivisia palveluita.

13.3. Kanavatarjonnan muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle sähköpostitse, tekstiviestillä, postitse tai kotisivuilla (www.kaisanet.fi) julkaistavalla ilmoituksella viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos johtuu **Kaisanet Oy:n** vaikutusvallan ulkopuolisesta seikasta, ilmoitusaika voi olla lyhyempi. Erityistilanteissa muutoksesta voidaan ilmoittaa jälkikäteen. ”Erityistilanteilla” tarkoitetaan muun muassa viranomaispäätöksiä, lain

tai muun säädöksen muutosta, teknisen laitteiston vikaa ja sopimuksen muutosta tai päättymistä.

14. Muut ehdot

14.1. Nämä toimitusehdot täydentävät ja ovat osa **Kaisanet Oy:n** yleisiä toimitusehtoja, jotka koskevat kuluttaja-asiakkaiden liittymiä ja palveluja.