

YLEISET EHDOT

1. Yleistä

1.1 Sopimuksen soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Suncomet Oy (jäljempänä palveluntarjoaja) asiakkaalle toimittamiin palveluihin ellei asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä ole toisin kirjallisesti sovittu. Lisäksi sovelletaan Suomen voimassa olevaa lainsäädäntöä sen sovellettavilta osin.

1.2 Sopimuksen kohde

Näissä ehdoissa sovitaan asiakkaan ja palveluntarjoajan oikeuksista, rajoituksista ja vastuista. Erityisesti sovitaan asiakkaan oikeuksista, rajoituksista ja vastuista palveluntarjoajan palvelualuestaan (palvelimiin) sekä muihin palvelujen tuottamiseen tarvittaviin järjestelmiin ja verkkotunnuksiin.

1.3 Määritelmät

1.3.1 Tavanomaisesta poikkeava palvelun käyttö

Webhotellipalveluissa ja verkkolevypalveluissa tavanomaisesta poikkeavaksi palvelun käytöksi katsotaan:

- 1.) laittomien kopioiden levittäminen, niiden levittämiseen tai käyttöön kannustaminen,
- 2.) rasistisen tai kunniaa loukkaavan aineiston levittäminen,
- 3.) roskapostitus, sen avustaminen tai sen mahdollistaminen, roskapostisisällön levittäminen,
- 4.) hakkerointiohjelmien, -neuvojen levittäminen tai sellaiseen toimintaan kannustaminen,
- 5.) pelipalvelimien pitäminen tai perustaminen,
- 6.) jatkuvien taustaprosessien ja verkkoportteja avaavien prosessien käynnistäminen,
- 7.) pikaviestintäpalveluiden pitäminen tai perustaminen sekä pikaviestintäprotokollia käyttävien ohjelmien, skriptien tai vastaavien ajaminen (esim. chat, irc ja ventrilo),
- 8.) palvelun käytöt, jotka vievät yli minuutin (60 sekuntia) prosessointiaikaa kerralla,
- 9.) palvelun käytöt, jossa http(s)-

kyselyitä kirjataan yli 15 000 kpl tunnin aikana,
10.) palvelun käytöt, jossa http(s)-kyselyitä kirjataan yli 50 000 kpl vuorokauden aikana,
11.) palvelun käytöt, jossa http(s)-kyselyitä kirjataan yli 500 000 kpl kuukauden aikana,
12.) palvelun käytöt, jotka käyttävät vuorokauden aikana keskimäärin yli 20% paketin tehoresursseista (prosessori, keskusmuisti),
13.) palvelun käytöt, jossa on käynnissä tai käynnistymässä yli 10 prosessia samanaikaisesti,
14.) palvelun käytöt, jotka aiheuttavat tai ovat omiaan aiheuttamaan häiriötä tai haittaa palveluiden, palvelimien tai tietoverkkojen toiminnalle, sekä
15.) muu näihin verrattava toiminta.

Palvelinpalveluissa tavanomaisesta poikkeavaksi palvelun käytöksi katsotaan:

- 1.) laittomien ohjelmakopioiden levittäminen, niiden levittämiseen tai käyttöön kannustaminen,
- 2.) rasistisen tai kunniaa loukkaavan aineiston levittäminen,
- 3.) roskapostitus, sen avustaminen tai sen mahdollistaminen, roskapostisisällön levittäminen,
- 4.) hakkerointiohjelmien, -neuvojen levittäminen tai sellaiseen toimintaan kannustaminen,
- 5.) palvelimien käytöt, jotka aiheuttavat tai ovat omiaan aiheuttamaan häiriötä tai haittaa palveluiden, palvelimien tai tietoverkkojen toiminnalle, sekä
- 6.) muu näihin verrattava toiminta.

1.3.2 Tietoturva

Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla varmistetaan se, että tiedot ovat vain niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla, eikä tietoja voida muuttaa muiden kuin siihen oikeutettujen toimesta ja että tiedot ja tietojärjestelmät ovat niiden käyttöön oikeutettujen hyödynnettävissä. [Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) 3 §:n 28. kohta]

1.3.3 Toiminta-aika ja vasteaika

Toiminta-ajalla tarkoitetaan aikaa,

jolloin palvelu on tavoitettavissa.

Vasteajalla tarkoitetaan sitä aikaa, jossa palvelin vastaa kyselyihin.

Toiminta-aika ja vasteajat määritellään kolmannen osapuolen seurantajärjestelmän avulla. Tarkistus tapahtuu http(s)-yhteydellä palvelimelle. Toiminta- ja vasteaikoja mitattaessa otetaan huomioon ainoastaan kolmannen osapuolen eurooppalaisten palvelinten mittaukset.

Toteutuneet toiminta-ajat ja vasteajat kirjataan kalenterikuukausittain.

1.3.4 Reagointi-aika

Reagointi-aika tarkoittaa aikaa, jossa häiriöön on reagoitu ja sitä on alettu selvittämään.

1.3.5 Asiakaspalvelun vastausaika

Asiakaspalvelun vastausajalla tarkoitetaan aikaa, joka lasketaan asiakkaalle kalenterikuukauden aikana vastattujen viestien saapumisajankohtien sekä vastauksien lähetysajankohtien erotuksesta ja niiden keskiarvosta.

1.3.6 Palvelussa ilmenevä virhe

Palvelussa on virhe, kun se ei vastaa sovittua.

Näiden ehtojen mukainen virhe palvelussa voi muodostua vasta, kun asiakas on ilmoittanut mahdollisesta virheestä palveluntarjoajalle.

Virheestä on ilmoitettava viimeistään virhettä seuraavan kuukauden (30 vrk) aikana.

1.3.7 Lisäarvopalvelut

Lisäarvopalvelulla tarkoitetaan näissä ehdoissa palvelua, joka tulee tilatun palvelun mukana ilman erillistä veloitusta tuomaan lisää arvoa palveluun. Palveluntarjoaja ei takaa lisäarvopalvelun sisältöä tai toimivuutta.

1.3.8 Vakava tekninen ongelma

Vakavalla teknisellä ongelmalla tarkoitetaan tilannetta, jossa palvelu on lakannut vastaamasta kaikkiin yhteydenottoihin kunkin palvelun palvelutason toiminta-ajan määrittämässä rajoissa.

1.3.9 Palvelu

Palvelulla tarkoitetaan näissä ehdoissa asiakkaan palveluntarjoajalta tilaamaa erillisen sopimuksen mukaista palvelua.

1.3.10 Sopimuskausi

Sopimuskauden pituus vastaa palveluun valitun laskutuskauden pituutta, ellei erikseen ole muuta kirjallisesti sovittu.

1.3.11 Ulkopuoliset lisäpalvelut

Ulkopuolisella lisäpalvelulla tarkoitetaan muita maksullisia lisäpalveluita, joita on mahdollista ostaa palveluntarjoajan kautta.

2. Yleiset oikeudet ja velvollisuudet

2.1 Asiakkaan yleiset oikeudet ja velvollisuudet

Asiakas on velvollinen perehtymään palveluntarjoajan toimittamiin tiedotteisiin ja seuraamaan palveluntarjoajan palveluita koskevia tiedotteita, jotka ovat luettavissa palveluntarjoajan www-sivuilla <https://suncomet.com/tiedotteet> osoitteessa.

Asiakkaan tulee ottaa huomioon palveluntarjoajan mahdollisia palvelun muutoksia koskevat ilmoitukset.

Asiakas sitoutuu pitämään asiakkaan ja palveluntarjoajan väliset erilliset sopimukset salassa kolmansilta osapuolilta. Lisäksi asiakas sitoutuu pitämään salassa kaikki palveluntarjoajan palveluun liittyvät tiedot, jotka ovat jossakin muodossa tulleet asiakkaan tietoon. Asiakkaan tulee säilyttää salasanojaan siten, että kolmannet osapuolet eivät voi tulla tietoiseksi salasanoista.

Asiakas sitoutuu käyttämään palveluntarjoajan kaikkia palveluita siten, että asiakkaan toimista tai palvelun käytöstä ei voida Suomen tai muun valtion voimassa olevan oikeuden mukaan nostaa syytettä palveluntarjoajaa vastaan, ja ettei asiakkaan toimista tai palveluiden käytöstä voida palveluntarjoajalta vaatia missään muodossa vahingonkorvausta tai kompensatiota. Lisäksi asiakas sitoutuu käyttämään palveluntarjoajan kaikkia palveluita Suomen sekä Suomea velvoittavien ylikansallisten säädösten ja hyvän maun mukaisesti.

Asiakas on vastuussa palveluiden käytöstä ja tietoturvasta niiltä osin kuin tällä on mahdollisuus niihin vaikuttaa. Asiakas vastaa siitä, että palveluihin tallennetut tiedostot ja asennetut sovellukset eivät mahdollista palveluiden väärinkäyttöä, eivät muodosta tietoturvariskiä, ovat hyvän ohjelmointitavan mukaisia ja toimivat käytössä virheettömästi.

Asiakas on velvollinen korvaamaan tietoturvattoman tai virheellisen käytön palvelussa aiheuttamat kulut sekä mahdolliselle kolmannelle osapuolelle aiheutuneen vahingon.

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on riittävän usein tuotetut varmuuskopiot verkkosivustoistaan, tietokannoistaan, sähköposteistaan ja muista palveluntarjoajan palveluihin tallentamistaan tiedoista. Asiakkaan tulee itse huolehtia sellaisen omaisuutensa täysarvovakuuttamisesta, joka on annettu palveluntarjoajan hallintaan.

Asiakas on velvollinen huolehtimaan siitä, että hänen yhteystietonsa ja laskutustietonsa ovat ajantasalla kaikissa palveluntarjoajan asiakkaalle tarjoamissa järjestelmissä (hallintapaneeli, asiakasjärjestelmä jne.) ja ilmoitettuna kirjallisesti (kirjeitse tai sähköisesti) palveluntarjoajalle. Lisäksi asiakkaan tulee varmistua antamiensa tietojen oikeellisuudesta.

Asiakas vastaa verkkosivujensa käytön rajoittamisesta ja sellaisen palvelusisällön tilaamisesta, jonka ominaisuudet ovat riittävät.

2.2 Palveluntarjoajan yleiset oikeudet ja velvollisuudet

Palveluntarjoaja huolehtii palvelun tavanomaisen toimivuuden kannalta välttämättömistä asetuksista, ellei muusta ole asiakkaan kanssa erikseen kirjallisesti sovittu tai palvelukuvauksessa ole muuta eritelty.

Palveluntarjoaja vastaa siitä palvelutasosta, joka on asiakkaan kanssa kirjallisesti sovittu.

Palveluntarjoaja on velvollinen huolehtimaan hallussaan olevien tietojen tietoturvalisistä käsittelystä.

Palveluntarjoaja ei ole velvollinen selvittämään asiakkaan virheellisten yhteystietojen tilalle oikeellisia tai vaihtoehtoisia yhteystietoja missään tilanteissa.

3. Palvelun sisältö ja palvelun käyttö

3.1 Palvelutaso ja päivystys

Palveluntarjoaja ei takaa palvelulle täysin häiriötöntä toimivuutta.

Palvelunkuvaukset tai erillinen kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa voi laajentaa palvelun sisältöä tai palvelutasoa.

Palveluntarjoaja ei takaa, että sen palveluita voidaan käyttää kaikkien tietoverkkojen tai -järjestelmien kanssa. Palveluntarjoajasta riippumattomat tietoverkot tai -järjestelmät voivat estää palvelun käytön joko osittain tai kokonaan.

3.2 Asiakaspalvelu

Palveluntarjoaja takaa asiakaspalvelun keskimäärin alle tunnissa palvelua koskevissa teknisissä asioissa asiakaspalveluaikoina.

Muissa tilanteissa palveluntarjoaja takaa, että viesteihin vastataan

keskimäärin seuraavan arkipäivän kuluessa.

Tämän sopimuksen mukainen asiakaspalvelun taso ei koske tilatun palvelun ulkopuolisia ongelmia tai häiriöitä.

3.3 Webhotellipalvelut

3.3.1 Palvelun sisältö

Palvelu on tarkoitettu tietyn rajatun tietosisällön saataville saattamista Internet-tietoverkkoon. Palvelu ei ole tarkoitettu tietojen säilytykseen.

Palvelun sisältö toimitetaan vähintään siinä määrin kuin on edellytyksenä yleisimpien vapaasti saatavilla olevien websovelluksien toiminnalle. Sähköpostipalvelu toimitetaan vähintään siinä määrin kuin on edellytyksenä sähköpostin vastaanottamiselle ja lähettämiseksi.

Webhotellipalveluun sisältyy www-palvelu, tietokantapalvelu (sql), (s)ftp-palvelu sekä imap-sähköpostipalvelu.

3.3.2 Palvelutaso

Palvelun luonteeseen kuuluvat tilapäiset, alle viiden (5) minuutin mittaiset katkokset toiminta-ajassa tai alle yhden (1) tunnin mittaiset korkeammat vasteajat, jotka voivat aiheutua esimerkiksi hetkellisestä verkkohäiriöstä.

Palvelun luonteenomaisesti, palvelua pidetään kokonaisuudessaan virheettömänä mikäli se toimii 99% ajasta virheettömästi.

Palveluntarjoaja takaa webhotelleja koskevissa vakavissa teknisissä ongelmissa ympärivuorokautisen päivystyksen.

Palveluntarjoaja takaa webhotelleja koskevissa vakavien teknisten ongelmien häiriöilmoituksissa alle tunnin reagointiajan.

3.4 Palvelimet

3.4.1 Palvelun sisältö

Palvelun sisältö toimitetaan

sopimuksen mukaisesti vähintään siinä määrin kuin on edellytyksenä palvelinlaitteiston toiminnalle ja käyttöjärjestelmän käytölle.

3.4.2 Palvelutaso

Palvelun luonteeseen kuuluvat tilapäiset, alle viiden (5) minuutin mittaiset katkokset toiminta-ajassa tai alle yhden (1) tunnin mittaiset korkeammat vasteajat, jotka voivat aiheutua esimerkiksi hetkellisestä verkkohäiriöstä.

Palvelun luonteenomaisesti, palvelua pidetään kokonaisuudessaan virheettömänä mikäli se toimii 99% ajasta virheettömästi.

Palveluntarjoaja takaa palvelimia koskevissa vakavien teknisten ongelmien häiriöilmoituksissa reagointiajan, joka on erikseen ylläpitösopimuksessa sovittu.

3.5 Verkkotunnukset

3.5.1 Palvelun sisältö

Asiakkaalla on oikeus verkkotunnukseen ainoastaan mikäli tälle osoitetut verkkotunnukseen liittyvät maksut on suoritettu ja sopimusvelvoitteita on muilta osin noudatettu.

Palveluntarjoaja rekisteröi asiakkaan tilaaman verkkotunnuksen kolmansien osapuolien rekisteröintipalvelujen kautta. Palveluntarjoaja toimii asiakkaan valtuutettuna ja ylläpitäjänä asiakkaan tilaamille verkkotunnuksille. Verkkotunnus rekisteröidään asiakkaan tarjoamien tietojen perusteella, joiden oikeellisuudesta asiakkaan tulee varmistua.

Asiakas vastaa verkkotunnuksen siirtoon tarvittavien tietojen toimittamisesta.

Asiakkaan tulee perehtyä verkkotunnusrekisterien erillisiin sopimusehtoihin ja hyväksyä ne.

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on käyttöoikeus rekisteröitävään verkkotunnukseen.

Palveluntarjoaja ei takaa, että asiakkaan tilaama verkkotunnus voidaan rekisteröidä asiakkaalle. Palveluntarjoaja ei takaa hinnaston pysyvyyttä palveluntarjoajasta riippumattomissa tilanteissa.

Vanhentuneen verkkotunnuksen palautus maksaa voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

3.5.2 Palvelutaso

Verkkotunnuspalveluille taataan toiminta kunkin verkkotunnusrekisterin ehtojen mukaisesti.

3.6 Verkkolevy

3.6.1 Palvelun sisältö

Palvelun sisältö toimitetaan vähintään siinä määrin kuin on edellytyksenä (s)ftp-palvelun toiminnalle ja (s)ftp-yhteyden käytölle.

Palvelun sisältöä voidaan laajentaa lisäarvopalveluilla (esim. hallintapaneeli, ssh-yhteys jne).

3.6.2 Palvelutaso

Palvelu on tarkoitettu ensisijaisesti tietosisällön lyhytaikaiseen säilytykseen.

Palvelun luonteeseen kuuluvat tilapäiset, alle viidentoista (15) minuutin mittaiset katkokset toiminta-ajassa tai alle kolmen (3) tunnin mittaiset korkeammat vasteajat, jotka voivat aiheutua esimerkiksi hetkellisestä verkkohäiriöstä.

Palvelun luonteenomaisesti, palvelua pidetään kokonaisuudessaan virheettömänä mikäli se toimii 90% ajasta virheettömästi.

3.7 Ulkopuoliset lisäpalvelut

Palveluntarjoajan kautta tilattujen lisäpalveluiden palvelutaso määräytyy kunkin lisäpalvelun ehtojen mukaisesti. Palveluntarjoaja ei vastaa ulkopuolisten lisäpalveluiden toiminnasta.

4. Palvelun toimitus

4.1 Palvelun toimittaminen ja toimituksen edellytykset

Palveluntarjoaja luovuttaa asiakkaalle verkkotunnusosoitteen, käyttäjätunnuksen ja salasanan sekä ylläpitää asiakkaan verkko-, tai muuta palvelintä sopimuksen mukaisesti.

Tilauksen käsittely aloitetaan viimeistään 7 vuorokauden kuluessa tilauksesta.

Palveluntarjoaja tuottaa palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin sopimuksessa osapuolet ovat sopineet. Palvelun laatu ja ominaisuudet käyvät ilmi palvelunkuvauksista tai/ja sopimusehdoista.

Palveluntarjoaja toimittaa palvelun viimeistään 7 vuorokauden kuluessa tilauksen sekä tilauksen mukaisen maksusuorituksen vastaanottamisesta edellyttäen, että myös muut toimituksen edellytykset täyttyvät.

Palveluntarjoajalla on oikeus olla käsittelemättä tilausta mikäli asiakas ei ole toimittanut tilauksen yhteydessä vaadittuja tietoja tai mikäli toimitetuissa tiedoissa ilmenee virheitä tai puutteita.

Palveluntarjoaja varaa itselleen myös oikeuden olla käsittelemättä ja toimittamatta tilausta, jonka yhteyshenkilöltä palveluntarjoajalla on erääntyneitä saatavia.

Palveluntarjoaja ei vastaa palvelun toimittamisen viivästyisestä tai keskeytyksistä, mikäli viivästyminen tai keskeytyminen johtuu palveluntarjoajasta riippumattomasta syystä.

4.2 Palveluntarjonnan keskeyttäminen ja muuttaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus estää sopimuksen vastainen käyttö ilman erillistä ilmoitusta. Palveluntarjoaja ei vastaa eston aiheuttamista mahdollisista vahingoista.

Palveluntarjoajalla on oikeus poistaa asiakkaan palveluun tallentamat tiedot ilman erillistä ilmoitusta, mikäli ne aiheuttavat haittaa tai ovat omiaan aiheuttamaan haittaa palvelulle tai kolmansille osapuolille.

Palveluntarjoajalla on oikeus kieltäytyä vapauttamasta tai siirtämästä asiakkaan verkkotunnusta tai muita palveluun tai sen hallintaan tarvittavia tunnuksia, mikäli asiakas ei ole suorittanut sopimuksen mukaisia maksuja tai täyttänyt muita sopimusvelvoitteita palveluntarjoajaa kohtaan.

Palveluntarjoaja varaa itselleen oikeuden keskeyttää palveluntarjontaa tai muuttaa sen laatua erillisellä ilmoituksella, jos asiakkaan palvelun käyttö, asiakkaan aiheuttama verkkoliikenne, asiakkaan käyttämä levytila tai palvelin- tai muu kuormitus poikkeaa tavanomaiseksi katsottavasta käytöstä tai palvelusisällöstä. Mikäli palvelun käyttö poikkeaa merkittävästi tavanomaiseksi katsottavasta käytöstä, on palveluntarjoajalla oikeus keskeyttää palveluntarjontaa tai muuttaa sen laatua ilman erillistä ilmoitusta.

Mikäli asiakas ei ole suorittanut sopimuksen mukaisia maksuja, maksujen laiminlyönnistä aiheutuneita kuluja tai täyttänyt muita tämän sopimuksen mukaisia sopimusvelvoitteita, on palveluntarjoajalla oikeus keskeyttää kaikkien asiakkaan tilaamien palvelujen palveluntarjontaa tai muuttaa sen laatua erillisellä ilmoituksella.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää tilapäisesti palveluntarjontaa edellä tarkoitettussa tilanteessa 28 vuorokauden kuluttua maksun laiminlyönnistä.

Keskeytetyn palvelun toimittamista jatketaan asiakkaan erillisestä pyynnöstä 72 tunnin kuluessa edellyttäen, että tämä on täyttänyt sopimuksen mukaiset velvoitteensa.

Palveluntarjoajalla on oikeus jatkaa

keskeytetyn palvelun toimittamista ilman erillistä ilmoitusta tai asiakkaan pyyntöä edellyttäen, että tämä on täyttänyt sopimuksen mukaiset velvoitteensa eikä asiakas ole nimenomaisesti kieltänyt palveluntarjoajaa avaamasta palvelua.

Palveluntarjoajalla on oikeus peria palvelun uudelleenkytkemisestä sekä keskeytyksen ajalta normaalit sopimuksen mukaiset palvelumaksut.

Palveluntarjonta voi rajoittua tietoturvan tekniselle toteutukselle luonteenomaisten syiden johdosta.

5. Sopimuksen kesto ja voimassaolo

5.1 Sopimuksen kesto

Sopimus jatkuu automaattisesti toistaiseksi voimassa olevana sopimuskauden päätyttyä ellei muuta ole erikseen palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä kirjallisesti sovittu.

5.2 Palvelun irtisanominen

Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti (kirjeitse tai sähköisesti) viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä. Palveluntarjoaja vahvistaa irtisanomisen 14 vuorokauden kuluessa irtisanomisen saapumisesta.

Tilaus voidaan irtisanoa kuluvan sopimuskauden loppuun.

Palveluntarjoajalla on oikeus yksipuolisesti irtisanoa palvelu päättyväksi kuluvan sopimuskauden lopussa, mikäli palvelu on ollut yhtäjaksoisesti suljettuna vähintään kolme (3) kuukautta eikä asiakas ole pyytänyt tilin avausta ja tili on ollut suljettuna kohdassa 4.2 johtuvasta syystä.

5.3 Sopimuksen purkaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa sopimus päättyväksi välittömästi ilman erillistä ilmoitusta mikäli asiakas on laiminlyönyt toistuvasti sopimuksen mukaisen maksun tai

maksujen suorittamisen tai tämä laiminlyö toistuvasti muita sopimusvelvoitteitaan ja laiminlyönnistä aiheutuu tai se on omiaan aiheuttamaan vahinkoa.

Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa sopimus päättäväksi välittömästi ilman erillistä ilmoitusta, jos asiakkaan palvelun käyttö, asiakkaan aiheuttama verkkoliikenne, asiakkaan käyttämä levytila tai palvelin- tai muu kuormitus toistuvasti poikkeaa merkittävästi tavanomaiseksi katsottavasta käytöstä tai palvelusisällöstä.

Palveluntarjoajalla on lisäksi oikeus purkaa sopimus 28 vuorokauden kuluttua palveluntarjonnan keskeyttämisestä mikäli asiakas ei ole suorittanut hänelle toimitettua maksua tai täyttänyt muuta sopimuksen mukaista velvoitetta.

5.4 Sopimuksen peruuttaminen

Asiakkaalla on 14 vuorokauden ajan tilauksesta oikeus peruuttaa tekemänsä webhotellipalvelun tilaus.

Edellä mainittu peruutusoikeus ei koske muita palveluita.

6. Vastuunrajoitus

Palveluntarjoaja ei vastaa tiedon säilymisestä palvelussa.

Palveluntarjoaja ei takaa näiden ehtojen mukaisten lisäarvopalveluiden sisältöä tai toimivuutta missään olosuhteissa.

Palveluntarjoaja vastaa ainoastaan vahingoista, jotka johtuvat sen omasta tahallisuudesta tai tuottamuksellisesta toiminnasta. Vastuu rajoittuu kuitenkin aina enintään vuoden palvelumaksua vastaavaan summaan.

Palveluntarjoaja ei korvaa välillisiä, palveluntarjoajasta riippumattomia, varallisuuteen kohdistuvia, ennalta arvaamattomia, yllättäviä tai ylivoimaisen esteen ja force majeure -tilanteen vahinkoja missään tapauksessa.

Palveluntarjoaja ei missään tapauksessa korvaa palveluihin liittyviä liike- tai muita taloudellisia arvoja, vaan palveluiden arvoksi katsotaan enintään vuoden palvelumaksun arvo.

Vahingonkorvausta tai hyvitystä on vaadittava palveluntarjoajalta kuukauden kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen tai hyvityksen perusteena olevasta virheestä ilmoitettiin palveluntarjoajalle.

7. Maksut ja hinnat

7.1 Hinnastot

Voimassaolevat hinnastot löytyvät palveluntarjoajan www-sivuilta <https://suncomet.com/hinnasto> osoitteesta.

7.2 Yleistä maksuista ja maksamisesta

Asiakas on velvollinen maksamaan palvelusta sovitut ja kulloinkin hinnastossa voimassa olevat maksut palveluntarjoajan määrittelemän laskutuskauden mukaisesti.

Lasku kuvastaa maksamisessa käytettäviä tietoja ja ne tulee välittyä sellaisena palveluntarjoajalle maksun yhteydessä. Maksun tulee välittyä palveluntarjoajalle tilinumeron tai muun tunnisteen välityksellä. Lasku tulee suorittaa viitemaksuna ja laskun viitenumeron tulee välittyä palveluntarjoajalle. Lasku tulee maksaa kerralla ja yhtä maksutapaa käyttäen. Maksamisesta erissä on sovittava erikseen palveluntarjoajan kanssa. Lasku tulee maksaa eräpäivään mennessä.

Virheellisinä maksuina pidetään sellaisia maksuja, jotka eivät vastaa laskun tietoja, ja sellaisia maksuja, joissa on laiminlyöty muita maksamiseen liittyviä sopimusehtoja. Palveluntarjoajalla on oikeus periä virheellisistä maksuista niiden aiheuttamat kulut, kuitenkin vähintään 5 euroa.

Palveluntarjoajalla on oikeus periä tilauksen käsittelystä ja tarkastamisesta 10 euron käsittely-

ja tarkastusmaksu, mikäli tilauksessa annetut tiedot on annettu virheellisinä.

Suljetun tai keskeytetyn palvelun avauksesta veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Laskut toimitetaan asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen ellei muuta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä ole kirjallisesti sovittu. Mikäli erillistä sähköpostiosoitetta ei ole ilmoitettu, niin lasku toimitetaan sähköpostiosoitteeseen, josta tilaus on tehty.

Mikäli asiakkaan ilmoittama sähköpostiosoite ei ole laskun toimitushetkellä toimiva, on palveluntarjoajalla oikeus lähettää lasku kirjeitse asiakkaan ilmoittamaan postiosoitteeseen ja periä siitä hinnaston mukainen laskutuslisä.

7.3 Huomautusaika

Laskun huomautusaika kuluttaja-asiakkaille on vähintään 14 vuorokautta laskun eräpäivästä lukien. Yritysassiakkaiden vastaava aika on 7 vuorokautta laskun eräpäivästä lukien.

7.4 Maksut sopimusrikkomustilanteissa

Palveluntarjoajalla on oikeus periä sopimusrikkomustilanteiden selvittämisestä koituneet kulut, kuitenkin vähintään 20 euroa.

Palveluntarjoajalla on oikeus periä sopimuksen ylittävältä käytöltä hinnastonmukaiset maksut, kuitenkin vähintään kuukauden ajalta.

Vahinkoa aiheuttanut osapuoli on lisäksi velvollinen korvaamaan ne kulut, jotka tämä on sopimusrikkomuksellaan aiheuttanut.

7.5 Maksujen palautukset ja hyvitykset

Sopimuskauden palvelumaksuja voidaan palauttaa, kun

sopimuskausi irtisanotaan ennenaikaisesti, mikäli asiakkaan kanssa on kirjallisesti niin sovittu tai palvelukuvauksessa on niin eritelty.

Palvelumaksuja palautetaan ainoastaan palveluiden toimittamattomalta osalta. Verkkotunnuksen rekisteröinnistä tai niiden voimassaolon jatkamisesta aiheutuneita maksuja ei palauteta.

Palveluntarjoaja ei ole velvollinen palauttamaan verkkotunnuksen rekisteröinti- tai palvelumaksua mikäli viestintävirasto tai muu rekisteriviranomainen hylkää tai peruu rekisteröinnin verkkotunnussäädösten vastaisena.

Maksua ei palauteta myöskään tilanteessa, jossa asiakas peruu tai irtisanoo verkkotunnuksen tilauksen kesken laskutuskauden. (Liikenne- ja viestintäviraston ohjeet ja vaatimukset verkkotunnusvälittäjille, 21.12.2018)

Palveluntarjoaja on velvollinen suorittamaan hyvityksen jokaisesta palvelussa esiintyneestä näiden ehtojen mukaisesta virheestä edellyttäen, että virheestä on ilmoitettu palveluntarjoajalle näiden ehtojen edellyttämällä tavalla.

Hyvityksen suuruus on enintään virhettä vastaava summa mikäli muuta ei ole erikseen sovittu. Yhteenlaskettujen hyvitysten määrä asiakasta kohden ei voi olla suurempi kuin asiakkaan maksamat palvelumaksut liittyen virheelliseen palveluun.

Maksettavat hyvitykset ja asiakkaan ylimääräiset maksusuoritukset lisätään automaattisesti palvelun voimassaoloaikaan ellei maksaja ilmoita haluavansa varojen siirrettävän palveluntarjoajan toimesta takaisin tämän osoittamalle pankkitilille.

Palveluntarjoaja sitoutuu myös siirtämään asiakkaalle mahdolliset kolmansilta tahoilta viivytyksistä tai keskeytyksistä saatavat hyvitykset.

Mikäli varoja joudutaan missään tilanteessa palauttamaan, on palveluntarjoajalla oikeus periä

tilisiirrosta aiheutuneet kulut, kuitenkin aina vähintään 5 euroa.

Palveluntarjoajalla on oikeus vähentää edellä mainitut kulut suoraan palautettavasta summasta.

8. Muutokset ja niistä ilmoittaminen

Palveluntarjoaja pidättää itsellään oikeuden hinnanmuutoksiin ja sopimusehtojen muutoksiin.

Palveluntarjoajalla on oikeus kesken sopimuskauden muuttaa maksuja, niiden laskentaperusteita, sopimusehtoja ja palvelun sisältöä asiakkaan kannalta epäedullisemmaksi, jos muutos johtuu lainsäädännöstä, viranomaisen päätöksestä tai olosuhteiden oleellisesta muuttumisesta.

Palveluntarjoaja pidättää itsellään oikeuden korottaa maksuja vuosittain viisi (5) prosenttia, jonka lisäksi maksuja voidaan korottaa tilastokeskuksen julkaiseman kuluttajahintaindeksin verran. Tällaisesta muutoksesta palveluntarjoajan on ilmoitettava asiakkaalle palveluntarjoajan www-sivuilla <https://suncomet.com/tiedotteet> osoitteessa.

Muutoksen ollessa olennainen, on siitä palveluntarjoajan ilmoitettava palveluntarjoajan www-sivujen lisäksi myös sähköpostilla viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Teknisistä muutoksista ilmoitetaan hallintapaneeliin merkittyyn sähköpostiosoitteeseen.

Mikäli muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, on palveluntarjoajalla oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien, jolloin muutos tai päätös on tullut tai tulee voimaan.

Mikäli muutos perustuu tietoturvallisuuden uhkaan ja sen torjumiseen, on palveluntarjoajalla oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lukien, jolloin uhka on tullut

palveluntarjoajan tietoon.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus purkaa sopimus päättyväksi välittömästi siitä palvelusta, jota muutos koskee.

Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa purkuoikeutta, jos palveluntarjoaja muuttaa maksua, sopimusehtoa tai palvelun sisältöä, mikäli kyse on vähäisestä muutoksesta, jolla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön eikä muutos ole asiakkaan vahingoksi tai jos kyse on lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä.

9. Henkilötietojen käsittely

Asiakas hyväksyy, että palveluntarjoaja käsittelee asiakkaan henkilötietoja tietosuojaselosteessa (liitteenä) kuvatulla tavalla ja tämän sopimuksen täytäntöönpanemiseksi.

10. Sopimuksen voimaantulo

Näitä ehtoja sovelletaan 1. tammikuuta 2021 lähtien. Ehdot ovat voimassa toistaiseksi.

Liitteet: Tietosuojaseloste <https://suncomet.com/tietosuoja> osoitteessa.