

YLEISET EHDOT – SUNCOMET OY

1. Yleistä

1.1 Sopimuksen soveltamisala

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

1.2 Sopimuksen kohde ja sopimuksen syntyminen

Näissä ehdoissa sovitaan asiakkaan ja palveluntarjoajan oikeuksista, rajoituksista ja vastuista. Erityisesti sovitaan oikeuksista, rajoituksista ja vastuista, jotka liittyvät palveluntarjoajan palvelualueen, muiden palvelujen tuottamiseen tarvittavien järjestelmien sekä verkkotunnusten käyttöön.

Sopimus syntyy, kun asiakas tilaa palvelun ja palveluntarjoaja vahvistaa tilauksen lähettämällä asiakkaalle erillisen tilausvahvistuksen.

1.3 Määritelmät

1.3.1 Kuluttaja-asiakas

Kuluttaja-asiakkaalla tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka hankkii palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

1.3.2 Yritysasiakas

Yritysasiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, joka ei ole kuluttaja-asiakas. Yritysasiakkaiksi luetaan myös yhdistykset, säätiöt, kunnat ja muut oikeushenkilöt.

1.3.3 Tavanomaisesta poikkeava palvelun käyttö

Webhotellipalveluissa tavanomaisesta poikkeavaksi palvelun käytöksi katsotaan:

- laittomien kopioiden levittäminen, niiden levittämiseen tai käyttöön kannustaminen,
- rasistisen tai kunniaa loukkaavan aineiston levittäminen,
- roskapostitus, sen avustaminen tai sen mahdollistaminen sekä roskapostisisällön levittäminen,
- haittaohjelmiksi, viruksiksi tai haitallisiksi luokiteltujen ohjelmien tai koodien pitäminen tai levittäminen,
- hakkerointiohjelmien ja -ohjeiden pitäminen, levittäminen tai sellaiseen toimintaan kannustaminen,
- pelipalvelinten tai -palveluiden pitäminen tai perustaminen,
- jatkuvien taustaprosessien ja verkkoportteja avaavien prosessien käynnistäminen,
- striimauspalveluiden, -skriptien, -ohjelmien tai vastaavien käynnistäminen, pitäminen tai perustaminen,
- keskustelupalstojen pitäminen avoimena lukemiselle tai kirjoittamiselle ilman kirjautumista,
- pikaviestintäprotokollia käyttävien ohjelmien, skriptien tai vastaavien käynnistäminen, pitäminen tai perustaminen, esimerkiksi chat-, IRC- tai Ventrilo-palvelut,
- palvelun käyttö, joka vie yli yhden (1) minuutin prosessointiaikaa kerralla,
- palvelun käyttö, jossa HTTP(S)-kyselyitä kirjataan yli 15 000 kappaletta tunnin aikana,
- palvelun käyttö, jossa HTTP(S)-kyselyitä kirjataan yli 50 000 kappaletta vuorokauden aikana,
- palvelun käyttö, jossa HTTP(S)-kyselyitä kirjataan yli 500 000 kappaletta kuukauden aikana,
- palvelun käyttö, joka käyttää vuorokauden aikana keskimäärin yli 20 % paketin tehoresursseista, kuten prosessorista tai keskusmuistista,
- palvelun käyttö, jossa on käynnissä tai käynnistymässä yli 10 prosessia samanaikaisesti,
- palvelun käyttö, joka aiheuttaa tai on omiaan aiheuttamaan häiriötä tai haittaa palvelujen, palvelinten tai tietoverkkojen toiminnalle, sekä
- muu näihin verrattava toiminta.

Palvelinpalveluissa tavanomaisesta poikkeavaksi palvelun käytöksi katsotaan:

- laittomien kopioiden levittäminen, niiden levittämiseen tai käyttöön kannustaminen,
- rasistisen tai kunniaa loukkaavan aineiston levittäminen,
- roskapostitus, sen avustaminen tai sen mahdollistaminen sekä roskapostisisällön levittäminen,
- haittaohjelmiksi, viruksiksi tai haitallisiksi luokiteltujen ohjelmien tai koodien levittäminen,
- hakkerointiohjelmien ja -ohjeiden levittäminen tai sellaiseen toimintaan kannustaminen,
- palvelinten käyttö, joka aiheuttaa tai on omiaan aiheuttamaan häiriötä tai haittaa palvelujen, palvelinten tai tietoverkkojen toiminnalle, sekä
- muu näihin verrattava toiminta.

1.3.4 Tietoturva

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

1.3.5 Toiminta-aika ja vasteaika

Toiminta-ajalla tarkoitetaan aikaa, jolloin palvelu on tavoitettavissa.

Vasteajalla tarkoitetaan aikaa, joka kuluu kyselyn lähettämisestä palvelimen vastaukseen.

Toiminta-aika ja vasteaika määritetään kolmannen osapuolen seurantajärjestelmän avulla. Tarkistus tehdään HTTP- tai HTTPS-yhteydellä palvelimeen. Toiminta-aikaa ja vasteaikaa mitattaessa otetaan huomioon ainoastaan kolmannen osapuolen Euroopassa sijaitsevien palvelinten mittaukset.

Toteutuneet toiminta-ajat ja vasteajat kirjataan kalenterikuukausittain.

1.3.6 Reagointiaika

Reagointiajalla tarkoitetaan aikaa häiriöilmoituksen vastaanottamisesta siihen, kun häiriöön on reagoitu ja sen selvittäminen on aloitettu.

1.3.7 Asiakaspalvelun vastausaika

Asiakaspalvelun vastausajalla tarkoitetaan kalenterikuukausittain laskettavaa kaikkien asiakaspalveluun saapuneiden viestien saapumisajankohdan ja niihin annettujen ensimmäisten vastausten lähetysajankohdan välistä keskimääräistä aikaa. Myös tarkasteluhetkellä vastaamatta olevat viestit otetaan laskennassa huomioon niiden saapumisesta tarkasteluhetkeen kuluneen ajan perusteella.

1.3.8 Palvelussa ilmenevä virhe

Palvelussa on virhe, kun se ei olennaisilta osin vastaa sovittua.

Oikeus näiden ehtojen mukaiseen hyvitykseen syntyy vasta, kun asiakas on ilmoittanut virheestä palveluntarjoajalle.

Virheestä on ilmoitettava viipymättä ja viimeistään 28 vuorokauden kuluessa siitä, kun virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita.

1.3.9 Lisäarvopalvelut

Lisäarvopalvelulla tarkoitetaan näissä ehdoissa palvelua, joka toimitetaan sovitun palvelun yhteydessä ilman erillistä veloitusta. Palveluntarjoaja ei takaa lisäarvopalvelun jatkuvuutta, virheettömyyttä, sisältöä tai soveltuvuutta tiettyyn tarkoitukseen.

1.3.10 Vakava tekninen ongelma

Vakavalla teknisellä ongelmalla tarkoitetaan tilannetta, jossa palvelu on lakannut vastaamasta olennaiseen osaan yhteydenotoista palvelukuvauksessa tai palvelutasossa määritellyssä laajuudessa.

1.3.11 Palvelu

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

1.3.12 Sopimuskausi

Sopimuskauden pituus vastaa valitun laskutuskauden pituutta, ellei kirjallisesti toisin sovita.

1.3.13 Ulkopuoliset palvelut

Ulkopuolisella palvelulla tarkoitetaan palveluntarjoajan välittämää tai asiakkaan lukuun tilattavaa kolmannen osapuolen palvelua.

1.3.14 Ylivoimainen este

Ylivoimaisella esteellä (force majeure) tarkoitetaan palveluntarjoajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevaa ennakoimatonta tapahtumaa, joka estää sopimuksen täyttämisen.

Tällaisia ovat muun muassa:

- luonnonkatastrofit,
- sota tai aseellinen selkkaus,
- pandemia tai epidemia,
- viranomaisen määräys tai lainsäädännön muutos,
- pakotteet,
- laajamittainen tietoliikenneinfrastruktuurin häiriö,
- kolmannen osapuolen palveluntarjoajan, kuten konesalin, toimintahäiriö, joka on palveluntarjoajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella, sekä
- muu vastaava ennakoimaton tapahtuma.

Ylivoimainen este keskeyttää esteen ajaksi vain ne sopimusveloitteet, joiden täyttämisen este estää. Jos ylivoimainen este jatkuu yli 28 vuorokautta, kummallakin osapuolella on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi.

1.3.15 Olennaisuus

Olennaisuudella tarkoitetaan sopimuksen tarkoituksen, palvelun sisällön tai osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien kannalta merkityksellisiä seikkoja, joiden puuttuminen, muuttuminen tai virheellisyys ei ole vähäistä ja joita arvioidaan sopimuksen kokonaisuuden perusteella.

2. Yleiset oikeudet ja velvollisuudet

2.1 Asiakkaan yleiset oikeudet ja velvollisuudet

Asiakas on velvollinen perehtymään palveluntarjoajan toimittamiin tiedotteisiin ja seuraamaan palveluja koskevia tiedotteita, jotka ovat luettavissa palveluntarjoajan verkkosivuilla suncomet.fi/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 saada niitä tietoonsa.

Asiakas sitoutuu käyttämään palveluntarjoajan kaikkia palveluja siten, ettei asiakkaan toimista tai palvelun käytöstä voida Suomen tai muun valtion voimassa olevan oikeuden mukaan nostaa syytettä palveluntarjoajaa vastaan eikä palveluntarjoajalta voida asiakkaan toimien tai palvelujen käytön perusteella vaatia vahingonkorvausta tai muuta hyvitystä. Lisäksi asiakas sitoutuu käyttämään palveluntarjoajan kaikkia palveluja Suomen lainsäädännön, Suomea velvoittavien ylikansallisten säädösten ja hyvän tavan mukaisesti.

Asiakas vastaa palvelujen käytöstä ja tietoturvasta niiltä osin kuin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa niihin.

Asiakas vastaa siitä, etteivät palveluihin tallennetut tiedostot ja asennetut sovellukset mahdollista palvelujen väärinkäyttöä, muodosta tietoturvariskiä tai ole hyvän ohjelmointitavan vastaisia ja että ne toimivat käytössä virheettömästi.

Asiakas on velvollinen korvaamaan tietoturvattomasta tai virheellisestä palvelun käytöstä aiheutuneet 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 ajan tasalla kaikissa palveluntarjoajan asiakkaalle tarjoamissa järjestelmissä, kuten hallintapaneelissa ja asiakasjärjestelmässä, sekä ilmoittamaan muutoksista palveluntarjoajalle kirjallisesti kirjeitse tai sähköisesti. Asiakkaan tulee varmistua antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja tarkistaa tiedot vähintään kerran vuodessa.

Ellei muuta ole sovittu, asiakasjärjestelmään merkitty sähköpostiosoite on asiakkaan ensisijainen sähköpostiosoite, johon sopimusta ja palvelua koskevat ilmoitukset lähetetään.

Asiakas hyväksyy, että palveluntarjoajalle ilmoitettujen yhteystietojen avulla voidaan tehdä muutoksia asiakkaan tilauksiin, palveluihin ja laskutukseen.

Asiakas hyväksyy, että asiakkaan, asiakkaan edunsaajan tai asiakkaan yhteyshenkilön palveluntarjoajalle välillisesti tai välittömästi maksamatta jättämät erääntyneet maksut voivat johtaa asiakkaalle tarjottavien palvelujen keskeyttämiseen.

Asiakas vastaa verkkosivujensa käytön rajoittamisesta ja sellaisen palvelun sisällön 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 asiakkaan kanssa on sovittu.

Palveluntarjoaja on velvollinen huolehtimaan hallussaan olevien tietojen tietoturvalisesta käsittelystä.

Palveluntarjoaja ei ole velvollinen selvittämään asiakkaan virheellisten yhteys- tai laskutustietojen tilalle oikeita tai vaihtoehtoisia yhteys- tai laskutustietoja.

3. Palvelun sisältö ja palvelun käyttö

3.1 Palvelutaso ja päivystys

Palveluntarjoaja ei takaa palvelulle täysin häiriötöntä tai keskeytyksetöntä toimintaa.

Palvelukuvaukset tai asiakkaan kanssa tehty erillinen sopimus voivat laajentaa palvelun sisältöä tai palvelutasoa.

Palveluntarjoaja ei takaa, että sen palveluja voidaan käyttää kaikkien tietoverkkojen tai -järjestelmien kanssa.

Palveluntarjoajasta riippumattomat tietoverkot tai -järjestelmät voivat estää palvelun käytön osittain tai kokonaan.

3.2 Asiakaspalvelu

Palveluntarjoaja takaa, että asiakaspalveluviesteihin vastataan kalenterikuukausittain laskettuna keskimäärin seuraavan arkipäivän kuluessa.

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

3.3 Webhotellipalvelut

3.3.1 Palvelun sisältö

Palvelu on tarkoitettu tietyn rajatun tietosisällön saattamiseen saataville internetissä. Palvelua ei ole tarkoitettu tietojen säilytykseen tai palvelun varsinaiseen käyttötarkoitukseen kuulumattomaan tietojen käsittelyyn.

Palvelun sisältö toimitetaan vähintään siinä laajuudessa kuin yleisimpien vapaasti saatavilla olevien verkkosovellusten toiminta edellyttää. Sähköpostipalvelu toimitetaan vähintään siinä laajuudessa kuin sähköpostin vastaanottaminen ja lähettäminen edellyttävät.

Webhotellipalveluun sisältyvät WWW-palvelu (HTTP/HTTPS), tietokantapalvelu (SQL), tiedonsiirtopalvelu (SFTP) ja sähköpostipalvelu (IMAP/SMTP).

3.3.2 Palvelutaso

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

Palvelua pidetään kokonaisuutena virheettömänä, jos sen toiminta-aika on vähintään 99 % kalenterikuukaudesta.

Toiminta-aikaa laskettaessa alle viiden (5) minuutin mittaisia yksittäisiä katkoksia ei oteta huomioon.

Palveluntarjoaja takaa webhotellien vakavissa teknisissä ongelmissa ympärivuorokautisen päivystyksen.

Palveluntarjoaja takaa webhotellien vakavia teknisiä ongelmia koskevissa häiriöilmoituksissa alle yhden (1) tunnin reagointiajan.

3.4 Palvelimet

3.4.1 Palvelun sisältö

Palvelun sisältö toimitetaan sopimuksen mukaisesti vähintään siinä laajuudessa kuin palvelinlaitteiston toiminta ja käyttöjärjestelmän käyttö (SSH) edellyttävät.

3.4.2 Palvelutaso

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

Palvelua pidetään kokonaisuutena virheettömänä, jos sen toiminta-aika on vähintään 99 % kalenterikuukaudesta.

Toiminta-aikaa laskettaessa alle viiden (5) minuutin mittaisia yksittäisiä katkoksia ei oteta huomioon.

Palveluntarjoaja takaa palvelinten vakavia teknisiä ongelmia koskevissa häiriöilmoituksissa ylläpitosisäilytyksessä erikseen sovitun reagointiajan.

3.5 Verkkotunnukset

3.5.1 Palvelun sisältö

Palveluntarjoaja rekisteröi asiakkaan tilaaman verkkotunnuksen kolmansien osapuolten rekisteröintipalvelujen kautta.

Palveluntarjoaja toimii asiakkaan valtuutettuna ja ylläpitäjänä asiakkaan tilaamien verkkotunnusten osalta.

Verkkotunnus rekisteröidään asiakkaan toimittamien tietojen perusteella, ja asiakas vastaa tietojen oikeellisuudesta.

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.

Asiakkaan oikeus verkkotunnukseen edellyttää, että kaikki palveluun liittyvät maksut on suoritettu ja sopimusvelvoitteita on noudatettu. Palveluntarjoaja ei vastaa verkkotunnuksen rekisteröinnin, siirron, voimassa pitämisen tai palauttamisen onnistumisesta eikä palveluntarjoajasta riippumattomista hinnanmuutoksista, kuten verkkotunnusrekisterien hinnastomuutoksista. Vanhentuneen verkkotunnuksen palauttamisesta veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

3.5.2 Palvelutaso

Verkkotunnuspalveluille taataan toiminta kunkin verkkotunnusrekisterin ehtojen mukaisesti.

3.6 Ulkopuoliset palvelut

Palveluntarjoajan kautta tilattujen ulkopuolisten palvelujen palvelutaso määräytyy kunkin palvelun ehtojen mukaisesti.

Palveluntarjoaja ei vastaa ulkopuolisten palvelujen jatkuvuudesta, virheettömyydestä, sisällöstä tai soveltuvuudesta tiettyyn tarkoitukseen.

4. Palvelun toimitus

4.1 Palvelun toimittaminen ja toimituksen edellytykset

Palveluntarjoaja toimittaa asiakkaalle tilattuun palveluun kuuluvat tunnukset, verkkotunnukset ja muut käyttöön tarvittavat tiedot sekä tuottaa ja ylläpitää palvelua sopimuksen mukaisesti.

Tilauksen käsittely aloitetaan viimeistään seuraavan arkipäivän kuluessa tilauksen vastaanottamisesta.

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

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

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

Palveluntarjoajalla on lisäksi oikeus olla käsittelemättä ja toimittamatta tilausta, jos asiakkaalla, asiakkaan edunsaajalla tai asiakkaan yhteyshenkilöllä on palveluntarjoajalle välillisesti tai välittömästi erääntyneitä maksuja.

Palveluntarjoaja ei vastaa palvelun toimittamisen viivästymisestä tai keskeytyksistä, jos viivästyminen tai keskeytyminen johtuu palveluntarjoajasta riippumattomasta syystä.

4.2 Palvelun toimittamisen keskeyttäminen ja muuttaminen

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

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

Palveluntarjoajalla on oikeus kieltäytyä vapauttamasta tai siirtämästä asiakkaan verkkotunnusta tai muita palvelun käyttöön tai hallintaan tarvittavia tunnuksia, jos asiakas ei ole suorittanut sopimuksen mukaisia maksuja tai täyttänyt muita sopimusvelvoitteitaan palveluntarjoajaa kohtaan.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää palvelun toimittaminen 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 palvelun sisällöstä. Jos palvelun käyttö poikkeaa merkittävästi tavanomaiseksi katsottavasta käytöstä, palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää palvelun toimittaminen tai muuttaa sen laatua ilman erillistä ilmoitusta.

Jos asiakas, asiakkaan edunsaaja tai asiakkaan yhteyshenkilö ei ole välillisesti tai välittömästi suorittanut sopimuksen mukaisia maksuja, maksujen laiminlyönnistä aiheutuneita kuluja tai täyttänyt muita tämän sopimuksen mukaisia velvoitteita, palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää kaikkien asiakkaan, asiakkaan edunsaajan ja asiakkaan yhteyshenkilön välillisesti tai välittömästi tilaamien palvelujen toimittaminen tai muuttaa niiden laatua.

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

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

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

Palvelun käyttö voi rajoittua palvelun teknisten rajoitusten tai tietoturvan teknisestä toteutuksesta johtuvien syiden vuoksi ilman erillistä ilmoitusta.

5. Sopimuksen kesto ja voimassaolo

5.1 Sopimuksen kesto

Sopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimus jatkuu automaattisesti sopimuskauden päättyessä uudella laskutuskauden pituisella sopimuskaudella, ellei asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä ole erikseen sovittu muuta.

5.2 Sopimuksen irtisanominen

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

Sopimus voidaan irtisanoa päättymään kuluvan sopimuskauden lopussa, jos irtisanomisilmoitus on tehty määräajassa ennen sopimuskauden päättymistä. Muussa tapauksessa irtisanominen tulee voimaan seuraavan sopimuskauden lopussa.

5.3 Sopimuksen purkaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa sopimus välittömästi ilman erillistä ilmoitusta, jos asiakas on toistuvasti laiminlyönyt sopimuksen mukaisten maksujen suorittamisen tai muita sopimusvelvoitteitaan ja laiminlyönnistä aiheutuu tai voi aiheutua vahinkoa.

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

Palveluntarjoajalla on lisäksi oikeus purkaa sopimus, kun palvelun toimittamisen keskeyttämisestä on kulunut 28 vuorokautta ja palvelu on ollut keskeytettynä kohdassa 4.2 tarkoitetusta syystä.

5.4 Sopimuksen peruuttaminen

Kuluttaja-asiakkaalla on 14 vuorokauden ajan tilauksen tekemisestä oikeus peruuttaa tekemänsä webhotellipalvelun tilaus.

Edellä mainittu peruuttamisoikeus ei koske muita palveluja.

6. Vastuunrajoitus

Palveluntarjoaja ei vastaa palveluun tallennetun tiedon säilymisestä.

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

Palveluntarjoaja vastaa ainoastaan vahingoista, jotka johtuvat sen omasta tahallisesta tai tuottamuksellisesta toiminnasta. Palveluntarjoajan vahingonkorvausvastuu ja näiden ehtojen mukaiset hyvitykset rajoittuvat yhteensä enintään virheellistä palvelua koskevan yhden (1) vuoden palvelumaksua vastaavaan määrään.

Palveluntarjoaja ei missään tapauksessa korvaa välillisiä vahinkoja, palveluntarjoajasta riippumattomista syistä aiheutuvia vahinkoja, varallisuuteen kohdistuvia vahinkoja, ennalta arvaamattomia tai yllättäviä vahinkoja eikä ylivoimaisesta esteestä aiheutuvia vahinkoja.

Palveluntarjoaja ei missään tapauksessa korvaa palveluihin liittyviä liike- tai muita taloudellisia arvoja, vaan palvelujen arvoksi katsotaan enintään yhden (1) vuoden palvelumaksun määrä.

Vahingonkorvausta tai hyvitystä on vaadittava palveluntarjoajalta yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen perusteena olevasta virheestä ilmoitettiin palveluntarjoajalle.

7. Maksut ja hinnat

7.1 Hinnastot

Voimassa olevat hinnastot ovat palveluntarjoajan verkkosivuilla suncomet.fi/hinnasto osoitteessa.

7.2 Yleistä maksuista ja maksamisesta

Asiakas on velvollinen maksamaan palvelusta sovitut ja kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut sopimuskauden mukaisesti.

Laskussa ilmoitetaan maksamisessa käytettävät tiedot, ja niiden tulee välittyä sellaisinaan palveluntarjoajalle maksun yhteydessä. Maksu on suoritettava laskussa ilmoitetulle tilille tai muulla laskussa ilmoitetulla tavalla. Maksu tulee suorittaa viitemaksuna siten, että laskun viitenumero välittyy palveluntarjoajalle. Lasku tulee maksaa kerralla ja yhtä maksutapaa käyttäen. Maksamisesta erissä on sovittava erikseen palveluntarjoajan kanssa. Lasku tulee maksaa eräpäivään mennessä.

Virheellisinä maksuina pidetään maksuja, jotka eivät vastaa laskun tietoja, sekä maksuja, joiden yhteydessä on laiminlyöty muita maksamiseen liittyviä sopimusehtoja. Palveluntarjoajalla on oikeus periä virheellisistä maksuista niiden aiheuttamat kulut, kuitenkin vähintään 10 euroa.

Palveluntarjoajalla on oikeus periä tilauksen käsittelystä ja tarkastamisesta 10 euron käsittely- ja tarkastusmaksu, jos tilauksessa annetut tiedot ovat virheellisiä.

Keskeytetyn palvelun avaamisesta veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

Laskut toimitetaan asiakkaan ilmoittamaan laskutussähköpostiosoitteeseen, ellei muuta ole asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä sovittu. Jos erillistä laskutussähköpostiosoitetta ei ole ilmoitettu, lasku toimitetaan asiakasjärjestelmään merkittyyn ensisijaiseen sähköpostiosoitteeseen.

Jos asiakkaan ilmoittama sähköpostiosoite ei ole laskun toimitushetkellä toimiva, palveluntarjoajalla on 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 seitsemän (7) vuorokautta laskun eräpäivästä lukien.

7.4 Maksut sopimusrikkomustilanteissa

Palveluntarjoajalla on oikeus periä sopimusrikkomustilanteiden selvittämisestä aiheutuneet kulut, kuitenkin vähintään 60 euroa.

Palveluntarjoajalla on oikeus periä sopimuksen ylittävästä käytöstä hinnaston mukaiset maksut, kuitenkin vähintään yhden (1) kuukauden ajalta.

Vahinkoa aiheuttanut osapuoli on lisäksi velvollinen korvaamaan tämän sopimuksen mukaisesti kulut, jotka se on sopimusrikkomuksellaan aiheuttanut.

7.5 Maksujen palautukset ja hyvitykset

Sopimuskauden palvelumaksuja voidaan palauttaa, kun sopimus päätetään kesken sopimuskauden, jos asiakkaan kanssa on niin sovittu tai palvelukuvauksessa on niin määrätty.

Palvelumaksuja palautetaan ainoastaan siltä osin kuin palvelu on jäänyt toimittamatta. Verkkotunnusten rekisteröinnistä tai niiden voimassaolon jatkamisesta veloitetuista maksuja ei palauteta.

Palveluntarjoaja ei ole velvollinen palauttamaan verkkotunnuksen rekisteröinti- tai palvelumaksua, jos toimivaltainen rekisteriviranomainen hylkää tai peruuttaa rekisteröinnin verkkotunnuksia koskevien säännösten vastaisena.

Palveluntarjoaja ei ole myöskään velvollinen palauttamaan verkkotunnuksen rekisteröinti- tai palvelumaksua, jos verkkotunnuksen rekisteröiminen, siirtäminen tai uusiminen epäonnistuu asiakkaan laiminlyönnin seurauksena.

Maksua ei palauteta myöskään tilanteessa, jossa asiakas peruuttaa tai irtisanoo verkkotunnusta koskevan sopimuksen kesken sopimuskauden.

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

Hyvityksen määrä on enintään virhettä vastaava osuus palvelumaksusta, ellei muuta ole erikseen sovittu.

Palveluntarjoajan yhteenlaskettu hyvitys- ja vahingonkorvausvastuu rajoittuu kohdassa 6 tarkoitetulla tavalla enintään virheellistä palvelua koskevan yhden (1) vuoden palvelumaksuun.

Hyvitykset ja ylimääräiset maksusuoritukset kirjataan automaattisesti asiakkaan saldoksi ja käytetään seuraavien laskujen maksamiseen, ellei maksaja pyydä niiden palauttamista ilmoittamalleen pankkitilille.

Palveluntarjoaja sitoutuu siirtämään asiakkaalle kolmansilta osapuolilta viivästyksistä tai keskeytyksistä mahdollisesti saatavat hyvitykset.

Jos varoja joudutaan palauttamaan, palveluntarjoajalla on oikeus periä tilisiirrosta aiheutuneet kulut, kuitenkin vähintään 10 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 olennaisesta muuttumisesta.

Palveluntarjoajalla on lisäksi oikeus korottaa maksuja uuden sopimuskauden alkaessa kerran vuodessa enintään viisi (5) prosenttia tai, jos Tilastokeskuksen julkaiseman kuluttajahintaindeksin vuosimuutos on tätä suurempi, indeksin vuosimuutosta vastaavasti.

Jos muutos on olennainen, palveluntarjoajan on ilmoitettava siitä verkkosivuillaan ja asiakasjärjestelmään merkittävään ensisijaiseen sähköpostiosoitteeseen viimeistään yksi (1) kuukausi ennen muutoksen voimaantuloa.

Verkkotunnusten hinnanmuutoksista ei ilmoiteta erikseen, jos muutos johtuu verkkotunnusrekisterin hinnanmuutoksesta. Verkkotunnusten ajantasaiset hinnat ovat [suncomet.fi/hinnasto](https://www.suncomet.fi/hinnasto) osoitteessa.

Olennaisista teknisistä muutoksista ilmoitetaan hallintapaneeliin merkittävään ensisijaiseen sähköpostiosoitteeseen.

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

Jos muutos perustuu tietoturvallisuuden uhkaan ja sen torjumiseen, palveluntarjoajalla on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä alkaen, 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 kyseistä palvelua koskeva sopimus välittömästi, jos muutos tulee voimaan kesken sopimuskauden. Muissa tapauksissa noudatetaan normaalia irtisanomisaikaa.

Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa purkuoikeutta, kun kyse on vähäisestä muutoksesta, jolla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön eikä muutos ole asiakkaan vahingoksi, tai kun muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen.

9. Henkilötietojen käsittely

Asiakas hyväksyy, että palveluntarjoaja käsittelee asiakkaan henkilötietoja tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla ja sopimuksen täyttämiseksi. Tietosuojaseloste on saatavilla [suncomet.fi/tietosuoja](https://www.suncomet.fi/tietosuoja) osoitteessa.

10. Sopimuksen voimaantulo

Näitä ehtoja sovelletaan 1. lokakuuta 2026 alkaen. Ehdot ovat voimassa toistaiseksi.