

YLEISET EHDOT

Yleistä

1.1 Sopimuksen soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Tmi Suncomet (jäljempänä palveluntarjoaja) asiakkaalle toimittamiin verkkohotellipalveluihin (hosting), verkkotunnuspalveluihin (domain) ja palvelinpalveluihin (server). Näitä ehtoja sovelletaan, ellei asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä ole toisin kirjallisesti sovittu. Lisäksi sovelletaan Suomen voimassaolevaa lainsäädäntöä sen sovellettavilta osin.

Ehdot koskevat palvelun tilanneita asiakkaita niiden soveltuvilta osin.

1.2 Sopimuksen kohde

Näissä ehdoissa sovitaan asiakkaan ja palveluntarjoajan oikeuksista, rajoituksista ja vastuusta. Erityisesti sovitaan asiakkaan oikeuksista, rajoituksista ja vastuusta palveluntarjoajan palvelualustaan (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 ohjelmakopioiden levittäminen, niiden levittämiseen tai käyttöön kannustaminen,
- 2.) rasistisen tai kunniaa loukkaavan aineiston levittäminen,
- 3.) roskapostitus tai sen avustaminen, 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, käytävien ohjel-

mien, skriptien tai vastaavien ajaminen (esim. chat, IRC ja ventrilo),

8.) palvelun käytöt, jotka vievät yli minuutin (60 sekuntia) prosessointiaikaa kerralla,

9.) palvelun käytöt, jossa kyselyitä (HTTP) kirjataan yli 500 kpl minuutin (60 sekuntia) aikana,

10.) palvelun käytöt, jossa kyselyitä (HTTP) kirjataan yli 15 000 kpl tunnin (60 minuuttia) aikana,

11.) palvelun käytöt, jossa kyselyitä (HTTP) kirjataan yli 50 000 kpl vuorokauden (24 tuntia) aikana,

12.) palvelun käytöt, jotka käyttävät yli 10 % palvelimen prosessorista tai muistista vuorokauden (24 tuntia) aikana,

13.) palvelun käytöt, jotka aiheuttavat häiriötä tai haittaa palvelimen toiminnalle, sekä

14.) 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 tai sen avustaminen, roskapostisisällön levittäminen,
- 4.) hakkerointiohjelmien, -neuvojen levittäminen tai sellaiseen toimintaan kannustaminen,
- 5.) laittomien ohjelmakopioiden levittäminen, niiden levittämiseen tai käyttöön kannustaminen, sekä
- 4.) muu näihin verratta toiminta.

1.3.2 Tietoturva

Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla varmistetaan se, että tiedot ovat vain niiden käyttöön oikeutettujen saatavilla, ettei tietoja voida muuttaa muiden kuin siihen oikeutettujen toimesta ja että tiedot ja tietojärjestelmät ovat niiden käyttöön oikeutettujen hyödynnettävissä. [Sähköisen viestinnän tietosuojalaki (516/2004)]

1 luvun 2 §:n 13 kohta]

1.3.3 Toiminta-aika ja vasteaika

Toiminta-ajalla tarkoitetaan aikaa, jolloin palvelu on tavoitettavissa kalenterikuukauden aikana.

Mikäli palvelua ei ole vielä käytetty täyttä kalenterikuukautta, niin tällöin toiminta-ajaksi laskeaan jo toimitettu aika ja loppu kalenterikuukausi siten, että loppu kalenterikuukaudesta on häiriötön.

Vasteajalla tarkoitetaan sitä aikaa, jossa palvelin vastaa kyselyihin.

Toiminta-aika ja vasteajat määritellään kolmannen osapuolen seurantajärjestelmän (Pingdom Ab) avulla. Tarkistus tapahtuu HTTP-yhteydellä palvelimelle. Toiminta- ja vasteaikoja mitattaessa otetaan huomioon ainoastaan Pingdom Ab:n eurooppalaisten palvelinten mittaukset.

1.3.4 Reagointiaika

Reagointiaika tarkoittaa aikaa, jossa häiriöön on reagoitu ja sitä on alettu selvittämään.

1.3.5 Asiakaspalvelun vastausaika

Asiakaspalvelun vastausajalla tarkoitetaan aikaa, joka laskeaan 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.

Virheeksi katsotaan sellainen palvelussa ilmenevä häiriö tai korkeampi vasteaika, joka ei vastaa sovittua palvelutasoa ja

joka rekisteröityy kolmannen osapuolen seurantarjestelmään.

Virheenä ei pidetä esimerkiksi selaista häiriötä, joka on palvelun luonteen omainen tai palveluntarjoajasta riippumaton.

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 toimintaa missään olosuhteissa.

1.3.8 Palvelu

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

2.0 Yleiset oikeudet ja velvollisuudet

2.1 Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

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

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 voita tulla tietoiseksi salanoista. Lisäksi asiakkaan tulee huolehtia salanojen säännöllisestä vaihtamisesta ja riittävästä monimutkaisuudesta.

Asiakas sitoutuu käyttämään palveluntarjoajan kaikkia palveluita siten,

että asiakkaan toimista tai palvelun käytöstä ei voida Suomen lainsäädännön mukaan nostaa syytettä palveluntarjoajaa vastaan, ja ettei asiakkaan toimista tai palveluiden käytöstä voida palveluntarjoajalta vaatia missään muodossa vahingonkorvauksia tai kompensatiota. Lisäksi asiakas sitoutuu käyttämään palveluntarjoajan kaikkia palveluita Suomen lainsäädännön ja hyvän maun mukaisesti.

Asiakkaan tulee epäselvissä tilanteissa varmistaa palveluntarjoajalta sisältyykö palvelun käyttö tavanomaiseksi katsottuun käyttöön.

Asiakas on vastuussa palveluiden käytöstä ja tietoturvasta niiltä osin kuin asiakkaalla 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 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 on ajan tasalla palveluntarjoajan asiakkaalle tarjoamissa järjestelmissä (hallintapaneeli) ja ilmoitettuna kirjallisesti (kirjeitse tai sähköpostitse) palveluntarjoajalle. Lisäksi asiakkaan tulee varmistua antamiensa tietojen oikeellisuudesta.

Asiakas vastaa verkkosivujensa käytön rajoittamisesta ja sellaisen palvelusisällön tilaamisesta, jonka ominaisuudet ovat riittävät (mm. varattu levytila).

2.2 Palveluntarjoajan oikeudet ja velvollisuudet

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

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.

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

Palveluntarjoaja ei takaa, että palvelut soveltuvat mihinkään muuhun käyttöön kuin tavanomaiseen käyttöön. Tavanomaisista käyttöä voivat laajentaa palveluiden palvelukuvaukset tai asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen kirjallinen sopimus.

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

Mikäli asiakas ei ole suorittanut sopimuksen mukaisia maksuja tai täyttännyt muita tämän sopimuksen mukaisia sopimusvelvoitteita on palveluntarjoajalla oikeus muuttaa hinnoittelua, keskeyttää palveluntarjontaa tai muuttaa se laatua erillisellä ilmoituksella.

Palveluntarjoajan tulee kuitenkin mahdollisuuksien mukaan tapauskohtaisesti neuvotella asiakkaan kanssa ongelmatilanteiden ratkaisemisesta.

Palveluntarjoaja ei vastaa tiedon säilymisestä palvelussa.

Palveluntarjoaja ei takaa näiden ehtojen mukaisten lisäarvopalveluiden toimivuutta.

3.0 Palvelun sisältö ja palvelun käyttö

3.1 Webhotellit

3.1.1 Palvelun sisältö

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 lähettämiselle.

Webhotellipalveluun sisältyy WWW-palvelu (Apache/PHP), tietokantapalvelu (MySQL), FTP-palvelu sekä POP3/IMAP-sähköpostipalvelu.

Palvelun sisältöä voidaan laajentaa lisäarvopalveluilla. Lisäarvopalveluiksi katsotaan esimerkiksi hallintapaneeli, kotisivukone, SSH-yhteys, sovellusarkisto ja Subversion.

3.1.2 Palvelutaso

Palveluntarjoaja ei takaa palvelulle täysin häiriötöntä toimivuutta. Palvelun luonteeseen kuuluvat tilapäiset, alle viiden (5) minuutin mittaiset katkokset tai alle yhden (1) tunnin mittaiset korkeammat vasteajat, jotka voivat aiheutua esimerkiksi hetkellisestä verkkohäiriöstä.

Päivystys

Palveluntarjoaja takaa webhotelleja koskevissa vakavissa teknisissä ongelmissa ympärivuorokautisen päivystyksen. Vakavalla teknisellä ongelmalla tarkoitetaan tässä tilannetta, jossa sivu on lakannut vastaamasta kaikissa tilanteissa yli 5 minuutin ajan.

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

Asiakaspalvelu

Palveluntarjoaja takaa asiakaspalvelun vastausajan olevan keskimäärin alle tunti asiakaspalveluaikoina. Muissa tapauksissa vastaus taataan viimeistään seuraavan arkipäivän kuluessa.

Asiakaspalvelu koskee ainoastaan teknisiä ongelmia tai teknisiä häiriöitä, jotka ilmenevät tilaussa palvelussa. Tämän sopimuksen mukainen asiakaspalvelun taso ei koske muita tilatun palvelun ulkopuolisia ongelmia tai häiriöitä.

Asiakas voi palveluntarjoajan kanssa tekemällään erillisellä sopimuksella laajentaa asiakaspalvelun koskemaan myös palvelun käyttöä, websovelluksia, webhojelmointia sekä muita palveluun välillisesti liittyviä ongelmia.

3.2 Palvelimet

3.2.1 Palvelun sisältö

Palvelun sisältö toimitetaan vähintään siinä määrin kuin on edellytyksenä palvelinlaitteiston toiminnalle ja käyttöjärjestelmän käytölle.

Asiakas voi palveluntarjoajan kanssa tekemällään sopimuksella laajentaa palvelun sisältöä erilaisilla lisäarvopalveluilla.

3.2.1 Palvelutaso

Palveluntarjoaja ei takaa palvelulle täysin häiriötöntä toimivuutta. Palvelun luonteeseen kuuluvat tilapäiset, alle viiden (5) minuutin mittaiset katkokset tai alle yhden (1) tunnin mittaiset korkeammat vasteajat, jotka voivat aiheutua esimerkiksi hetkellisestä verkkohäiriöstä.

Päivystys

Palveluntarjoaja takaa palvelimia koskevissa vakavissa teknisissä ongelmissa ympärivuorokautisen päivystyksen. Vakavalla teknisellä ongelmalla tarkoitetaan tässä tilannetta, jossa palvelin on lakannut vastaamasta kaikissa tilanteissa yli 5 minuutin ajan.

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

Asiakaspalvelu

Palveluntarjoaja takaa asiakaspalvelun keskimäärin alle tunnissa palvelimia koskevissa asioissa asiakaspalveluaikoina. Muissa tapauksissa palveluntarjoaja takaa, että viesteihin vastataan viimeistään seuraavan arkipäivän kuluessa.

Asiakaspalvelu koskee ainoastaan teknisiä ongelmia tai teknisiä häiriöitä, jotka ilmenevät tilaussa palvelussa. Tämän sopimuksen mukainen asiakaspalvelun taso ei koske muita tilatun palvelun ulkopuolisia ongelmia tai häiriöitä.

Asiakas voi palveluntarjoajan kanssa tekemällä erillisellä sopimuksella laajentaa asiakaspalvelun koskemaan myös palvelun käyttöä, websovelluksia, webhojelmointia sekä muita palveluun välillisesti liittyviä ongelmia.

3.3 Verkkolevy

3.3.1 Palvelun sisältö

Palvelun sisältö toimitetaan vähintään siinä määrin kuin on edellytyksenä FTP-palvelun toiminnalle ja FTP-yhteyden käytölle.

Asiakas voi palveluntarjoajan kanssa tekemällään erillisellä sopimuksella laajentaa palvelun sisältöä.

Palvelun sisältöä voidaan laajentaa lisäarvopalveluilla (esim. SFTP, SSH-yhteys, Apache-omi-

naisuudet tai muut palvelinsovellukset).

3.3.2 Palvelutaso

Palvelu on ensisijaisesti tarkoitettu tiedostojen säilytykseen tiedostojen jakamisen sijaan. Tämä vähentää vaatimuksia palvelun toiminnalle ja näin rajoittaa palvelun palvelutasoa.

Palveluntarjoaja ei takaa palvelulle täysin häiriötöntä toimivuutta. Palvelun luonteeseen kuuluvat tilapäiset, alle kolmenkymmenen (30) minuutin mittaiset katkokset tai alle kolmen (3) tunnin mittaiset korkeamat vasteajat, jotka voivat aiheutua esimerkiksi hetkellisestä verkkohäiriöstä.

Asiakaspalvelu

Palveluntarjoaja takaa asiakaspalvelun keskimäärin alle tunnissa verkkolevyä palvelua koskevissa asioissa asiakaspalveluajoina. Muissa tapauksissa palveluntarjoaja takaa, että viesteihin vastataan viimeistään seuraavan arkipäivän kuluessa.

Asiakaspalvelu koskee ainoastaan teknisiä ongelmia tai teknisiä häiriöitä, jotka ilmenevät tilatussa palvelussa. Tämän sopimuksen mukainen asiakaspalvelun taso ei koske muita tilatun palvelun ulkopuolisia ongelmia tai häiriöitä.

Asiakas voi palveluntarjoajan kanssa tekemällä erillisellä sopimuksella laajentaa asiakaspalvelun koskemaan myös palvelun käyttöä, web-sovelluksia, webohjelmointia sekä muita palveluun välillisesti liittyviä ongelmia.

3.4 Verkkotunnukset

3.4.1 Palvelun sisältö

Asiakkaalla on oikeus verkkotunnukseen ainoastaan mikäli tälle osoitetut verkkotunnukseen liittyvät maksut on suoritettu ja sopimusveloitteita on muilta osin noudatettu. Asiakas voi käyttää oikeuttansa verkkotunnukseen vapaasti esimerkiksi siirtämällä sen pois palveluntarjoajan hallinnasta tai muuttaa sen

kohdetta esimerkiksi osoittamaan toisen palveluntarjoajan järjestelmiin.

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.

Asiakkaan tulee perehtyä verkkotunnusrekisterien erillisiin sopimusehtoihin ja hyväksyä ne. Sopimusehdot ovat saatavilla kyseisten verkkotunnusrekisterien verkkosivustoilla ja tarvittaessa ne ovat saatavilla myös palveluntarjoajan asiakaspalvelusta.

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on käyttöoikeus rekisteröitävään verkkotunnukseen. Viestintävirasto tai muu rekisteriviranomainen voi hylätä tai perua rekisteröinnin, jota on haettu verkkotunnuslain (228/2003) tai muiden säädösten vastaisesti.

Palveluntarjoaja ei palauta verkkotunnuksen rekisteröinti- tai palvelumaksua mikäli viestintävirasto tai muu rekisteriviranomainen hylkää tai peruu rekisteröinnin verkkotunnuslain tai muiden säädösten vastaisena. Maksua ei palauteta myöskään tilanteessa, jossa asiakas peruu verkkotunnuksen tilauksen kesken laskutuskauden. (verkkotunnuslaki 4 §, 11-12 §)

3.4.2 Palvelutaso

Verkkotunnuspalveluille taataan toiminta kunkin verkkotunnusrekisterin ehtojen mukaisesti.

4.0 Palvelun toimitus

4.1 Palvelun toimittaminen

Palveluntarjoaja tuottaa palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin sopimuksessa osapuolet ovat sopineet. Palve-

lun laatu ja ominaisuudet käyvät ilmi palvelunkuvauksista tai/ja sopimusehdoista.

4.2 Toimituksen edellytykset

Palveluntarjoaja toimittaa palvelun vuorokauden sisällä tilauksen sekä tilauksen mukaisen maksusuorituksen vastaanottamisesta edellyttäen, että asiakas on toimittanut kaikki tilauksen yhteydessä pyytämänsä tiedot oikeellisina.

Palveluntarjoaja ei vastaa palvelun toimittamisen viivästymisestä tai keskeytyksistä, mikäli viivästyminen tai keskeytyminen johtuu palveluntarjoajasta riippumattomasta syystä. Palveluntarjoaja sitoutuu kuitenkin siirtämään asiakkaalle mahdolliset kolmansilta tahoilta viivytyksistä tai keskeytyksistä saatavat hyvi-tykset.

5.0 Sopimuksen kesto ja voimassaolo

5.1 Sopimuksen kesto

Sopimuskauden pituus vastaa palveluun valitun laskutuskauden pituutta, ellei erikseen ole muuta kirjallisesti sovittu. Sopimus jatkuu automaattisesti sopimuskauden päätyttyä uudella samanpituisella sopimuskaudella. Sopimus on toistaiseksi voimassa oleva ellei muuta ole erikseen palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä kirjallisesti sovittu.

5.2 Palvelun irtisanominen

Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä.

Mikäli asiakas haluaa päättää sopimuskauden ennen aikaisesti, voi palveluntarjoaja harkintansa mukaan sopia asiakkaan kanssa päättävänsä sopimuksen ennen sopimuskauden päättymistä. Tällöin ei kuitenkaan palvelun sopimuskaudelta maksettuja palvelu-

maksuja palauteta.

5.3 Sopimuksen purkaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa sopimus päättäväksi välittömästi erillisellä ilmoituksella mikäli asiakas on laiminlyönyt toistuvasti sopimuksen mukaisen maksun tai maksujen suorittamisen tai tämä laiminlyö toistuvasti muita sopimusveloitteita 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 runsaasti tavanomaiseksi katsottavasta käytöstä tai palvelusisällöstä .

6.0 Vastuunrajoitus

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

Virhe palvelussa voi muodostua vasta, kun asiakas on ilmoittanut mahdollisesta virheestä palveluntarjoajalle. Virheestä on ilmoitettava viimeistään virhettä seuraavan kalenterikuukauden aikana. Vahingonkorvausta tai hyvitystä on vaadittava palveluntarjoajalta kuukauden kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen tai hyvityksen perusteena olevasta virheestä ilmoitettiin palveluntarjoajalle.

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

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

7.0 Maksut

7.1 Hinnastot

Voimassaolevat hinnastot löytyvät palveluntarjoajan WWW-sivuilta osoitteesta <http://suncomet.com/hinnasto> .

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 tunnusteen välityksellä. Lasku tulee suorittaa viitemaksuna ja laskun viitenumeron tulee välittyä palveluntarjoajalle sellaisena. 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. Virheellisistä maksuista peritään niiden aiheuttamat kohtuulliset kustannukset, kuitenkin vähintään 5 euroa.

Tilauksen käsittelystä ja tarkastamisesta peritään 10 euron käsittely- ja tarkastusmaksu, mikäli tilauksessa annetut tiedot ovat virheellisiä.

Suljetun tilin avauksesta veloitaan voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

7.3 Maksut sopimusrikkomustilanteissa

Palveluntarjoajalla on oikeus periä sopimusrikkomustilanteiden

selvittämisestä koituvia selvityskuluja enintään 20 euroa.

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

7.4 Maksujen palautukset ja hyvitykset

Sopimuskauden palvelumaksuja voidaan palauttaa, kun sopimuskausi irtisanotaan ennenaikaisesti, mikäli asiakkaan kanssa on kirjallisesti niin sovittu tai palvelukuvauksessa on niin erikseen eriteltyä (esimerkiksi 14 vuorokauden vapaa irtisanomis-oikeus). Palvelumaksuja palautetaan ainoastaan palveluntarjoajan toteuttamien palveluiden toimittamattomalta osalta. Palveluntarjoaja voi harkintansa mukaan palauttaa myös verkkotunnusten, lisäpalveluiden tai tunti-työiden osuuksia palvelumaksuista.

Palveluntarjoaja maksaa hyvityksen jokaisesta palvelussa esiintyneestä näiden ehtojen mukaisesta virheestä.

Maksettavan hyvityksen suuruus on 10 % kyseisen kalenterikuukauden palvelumaksujen osuudesta. Yhteenlasketujen hyvitysten määrä asiakasta kohden ei voi olla suurempi kuin 100 % kyseisen kalenterikuukauden palvelumaksujen osuudesta.

8.0 Muutokset ja niistä ilmoittaminen

Palveluntarjoaja pidättää itsellään oikeuden hinnanmuutoksiin ja sopimusehtojen muutoksiin.

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa maksuja, niiden laskentaperusteita, sopimusehtoja ja palvelun sisältöä asiakkaan kannalta epäedullisemmaksi, jos muutos johtuu lainsäädännöstä, viranomaisen päätöksestä tai olosuhteiden olennaisesta muuttumisesta. Tällaisesta muutoksesta palveluntarjoajan on ilmoit-

tettava asiakkaalle palveluntarjoajan WWW-sivuilla osoitteessa <http://suncomet.com/tiedotteet> .

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

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

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 muutos tehdään asiakkaan eduksi, 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 eikä muutos ole asiakkaan vahingoksi.

9.0 Sopimuksen voimaantulo

Näitä ehtoja sovelletaan 28.1.2011 lähtien. Ehdot ovat voimassa toistaiseksi.