

## YLEISET EHDOT

### Yleistä

#### 1.1 Sopimuksen soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Tmi Suncomet (jäljempänä palveluntarjoaja) asiakkaalle toimittamiin palveluihin. Näitä ehtoja sovelletaan, ellei asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä ole toisin kirjallisesti sovittu. Lisäksi sovelletaan Suomen voimassa olevaa 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 palvelualuestaan (palvelimiin) sekä muihin palvelujen tuottamiseen tarvittaviin järjestelmiin ja verkkotunnuksiin.

#### 1.3 Määritelmät

##### 1.3.1 Tavanomaisesta poikkeava palvelun käyttö

Webhotellipalveluissa ja verkkolevy-palveluissa tavanomaisesta poikkeavaksi palvelun käytöksi katsotaan:

- 1.) laittomien kopioiden 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 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 kyselyitä (HTTP) kirjataan yli 15 000 kpl tunnin aikana,
- 10.) palvelun käytöt, jossa kyseilyitä (HTTP) kirjataan yli 50 000 kpl vuorokauden aikana,
- 11.) palvelun käytöt, jossa kyseilyitä (HTTP) kirjataan yli 500 000 kpl kuukauden aikana,
- 12.) palvelun käytöt, jotka käyttävät yli 10% palvelimen prosessorista,
- 13.) palvelun käytöt, jossa on käynnissä tai käynnistymässä yli 10 prosessia samanaikaisesti,
- 14.) palvelun käytöt, jotka käyttävät yli 256 Mt keskusmuistia,
- 15.) palvelun käytöt, jotka aiheuttavat tai ovat omiaan aiheuttamaan häiriötä tai haittaa palveluiden, palvelimien tai tietoverkkojen toiminnalle, sekä
- 16.) muu näihin verrattava toiminta.

Palvelunkuvaukset tai erillinen kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa voi laajentaa tavanomaisena pidettävää palvelun käyttöä.

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.) palvelimien käytöt, jotka aiheuttavat tai ovat omiaan aiheuttamaan häiriötä tai haittaa palveluiden, palvelimien tai tietoverkkojen toiminnalle, sekä
- 6.) muu näihin verrattava toiminta.

Palvelunkuvaukset tai erillinen kirjallinen sopimus asiakkaan kanssa voi laajentaa tavanomaisena pidettävää palvelun käyttöä.

#### 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.

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.

Toteutuneet toiminta-ajat ja vasteajat kirjataan kalenterikuukausittain.

#### 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 esimerkiksi katkos toiminta-ajassa tai korkeampi vasteaika, joka ei vastaa sovittua palvelutasoa.

Virheenä ei pidetä esimerkiksi selaista katkosta toiminta-ajassa tai korkeampaa vasteaikaa, joka on ennalta ilmoitetun huoltotyön aikana, palvelulle luonteenomainen 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 Internet-sivuilla tai alasivuilla <http://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 salasanoina. Lisäksi asiakkaan tulee huolehtia salasanojen säännöllisestä vaihtamisesta ja riittävästä monimutkaisuudesta.

Asiakas sitoutuu käyttämään palveluntarjoajan kaikkia palveluita siten, että asiakkaan toiminta tai palvelun käytöstä ei voida Suomen tai muun valtion voimassa olevan oikeuden mukaan nostaa syytettä palveluntarjoajaa vastaan, ja ettei asiakkaan toiminta 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.

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

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 ovat 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.

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

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 on omiaan aiheutta-

maan haittaa palvelulle tai kolmasosapuolille.

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

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 täyttänyt muita sopimusvelvoitteita palveluntarjoajaa kohtaan.

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.

Palveluntarjoaja ei vastaa tiedon säilymisestä palvelussa.

Palveluntarjoaja ei takaa näiden ehtojen mukaisten lisäarvopalveluiden toimivuutta.

### **3.0 Palvelun sisältö ja palvelun käyttö**

#### **3.1 Webhotellipaketit**

##### **3.1.1 Palvelun sisältö**

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

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 webmail.

#### **3.1.2 Palvelutaso ja päivystys**

Palveluntarjoaja ei takaa palvelulle täysin häiriötöntä toimivuutta. 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 koskevilla 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 koskevilla vakavien teknisten ongelmien häiriöilmoituksissa alle tunnin reagoitajan.

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

#### **3.2 Palvelimet**

##### **3.2.1 Palvelun sisältö**

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

##### **3.2.2 Palvelutaso ja päivystys**

Palveluntarjoaja ei takaa palvelulle täysin häiriötöntä toimivuutta. Palvelun luonteeseen kuuluvat tilapäiset, alle viiden (5) mi-

nuutin 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 koskevilla vakavissa teknisissä ongelmissa ympärivuorokautisen päivystyksen vain mikäli niin on erikseen sovittu. Vakavalla teknisellä ongelmalla tarkoitetaan tässä tilannetta, jossa palvelin on lakannut vastaamasta kaikissa tilanteissa yli 5 minuutin ajan.

Palveluntarjoaja takaa palvelimia koskevilla vakavien teknisten ongelmien häiriöilmoituksissa reagoitajan, joka on erikseen ylläpitosopimuksessa sovittu.

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

#### **3.3 Verkkolevy**

##### **3.3.1 Palvelun sisältö**

Palvelu on tarkoitettu tietosisällön hetkelliseen säilytykseen.

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

Palvelun sisältöä voidaan laajentaa lisäarvopalveluilla (esim. SFTP, SSH-yhteys, Apache-ominaisuudet tai muut palvelinsovellukset).

##### **3.3.2 Palvelutaso ja päivystys**

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

Palveluntarjoaja ei takaa palve-

lulle täysin häiriötöntä toimivuutta. Palvelun luonteeseen kuuluvat tilapäiset, alle kolmenkymmenen (30) 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.

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

### 3.4 Verkkotunnukset

#### 3.4.1 Palvelun sisältö

Asiakkaalla on oikeus verkkotunnukseen ainoastaan mikäli tälle osoitetut verkkotunnukseen liittyvät maksut on suoritettu ja sopimusvelvoitteita on 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 takaa, että asiakkaan tilaama verkkotunnus voidaan rekisteröidä asiakkaalle. Palveluntarjoaja ei takaa hinnaston pysyvyyttä palveluntarjoajasta riippumattomissa tilanteissa.

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 tilanteissa, jossa asiakas peruu verkkotunnuksen tilauksen kesken laskutuskauden. (verkkotunnuslaki 4 §, 11-12 §)

Vanhentuneen verkkotunnuksen palautus maksaa voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

#### 3.4.2 Palvelutaso

Verkkotunnuspalveluille taataan toiminta kunkin verkkotunnusrekisterin ehtojen mukaisesti.

### 3.5 Asiakaspalvelu

Palveluntarjoaja takaa asiakaspalvelun keskimäärin alle tunnissa palvelua koskevissa teknisissä asioissa asiakaspalveluaikoina. Edellä tarkoitettu asiakaspalvelu koskee ainoastaan teknisiä ongelmia tai teknisiä häiriöitä, jotka ilmenevät tilatessa palvelussa.

Muissa tilanteissa palveluntarjoaja takaa, että viesteihin vastataan keskimäärin seuraavan arkipäivän kuluessa.

Tämän sopimuksen mukainen asiakaspalvelun taso ei koske 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.

Asiakas vastaa verkkotunnuksen siirtoon tarvittavien tietojen toimittamisesta.

## 4.0 Palvelun toimitus

### 4.1 Palvelun toimittaminen ja toimituksen edellytykset

Tilauksen käsittely aloitetaan viimeistään 14 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 14 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 Suncometilla on erääntyneitä saatavia.

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 hyviytykset.

### 4.2 Palveluntarjonnan keskeyttäminen ja muuttaminen

Palveluntarjoaja varaa itselleen oikeuden keskeyttää palveluntar-

jonta 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 palvelusisälöstä. 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. Erilliseksi ilmoitukseksi katsotaan muun muassa maksuhuomautus.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää tilapäisesti palveluntarjontaa edellä tarkoitetussa tilanteessa 4 viikon (28 vrk) kuluessa maksun laiminlyönnistä.

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

Palveluntarjoajalla on kuitenkin 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 periä palvelun uudelleenkytkemisestä sekä keskeytyksen ajalta normaalit sopimuksenmukaiset palvelumaksut.

Palveluntarjontaa voi rajoittaa tietoturvan tekniselle toteutukselle luonteenomaisten syiden johdosta.

Palveluntarjoajan tulee mahdollisuuksien mukaan tapauskohtaisesti neuvotella asiakkaan kanssa ongelmatilanteiden ratkaisemisesta.

## **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 (kirjeitse tai sähköpostitse) viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä. Palveluntarjoaja vahvistaa irtisanomisen 14 vuorokauden kuluessa irtisanomisen saapumisesta.

Mikäli asiakas haluaa päättää sopimuskauden ennen aikaisesti, voi palveluntarjoaja harkintansa mukaan sopia asiakkaan kanssa päättävänsä sopimuksen ennen sopimuskauden päättymistä. Edellä mainitussa tilanteessa pienin laskutettava jakso on yksi (1) kuukausi. Sama koskee tilannetta, jossa palveluntarjoaja irtisanoo sopimuksen kesken laskutuskauden.

Palveluntarjoajalla on oikeus irtisanoa palvelu päättyväksi kuluvan laskutuskauden lopussa, mikäli palvelu on ollut yhtäjaksoisesti suljettuna vähintään kolme (3) kuukautta eikä asiakas ole pyytänyt tiliä 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 päättyväksi 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 palvelusisälöstä.

Palveluntarjoajalla on lisäksi oikeus purkaa sopimus 4 viikon (28 vrk) 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.

Muita palveluita kuin webhotellipalveluita ei voida peruuttaa mikäli tilauksen käsittely on aloitettu.

## **6.0 Vastuunrajoitus**

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

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. Vahingonkorvausta tai hyvitystä on vaadittava palveluntarjoajalta kuukauden kuluessa siitä, kun vahingonkorvauksen tai hyvityksen perusteena olevasta vir-

heestä ilmoitettiin palveluntarjoajalle.

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.

## **7.0 Maksut ja hinnat**

### **7.1 Hinnastot**

Voimassaolevat hinnastot löytyvät palveluntarjoajan Internet-sivuilta tai alasivuilta  
<http://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 tunnisteiden 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, niin palveluntarjoajalla on oikeus lähettää lasku kirjeitse asiakkaan ilmoittamaan postiosoitteeseen ja periä siitä hinnastonmukainen laskutuslisä.

### **7.3 Huomautusaika**

Laskun huomautusaika kuluttajaasiakkaille on vähintään 14 vuorokautta laskun eräpäivästä lukien. Yritysiasiakkaiden 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 erikseen eriteltynä.

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

Palveluntarjoaja voi kuitenkin harkintansa mukaan palauttaa myös verkkotunnuksien, lisäpalveluiden tai tuntiäidien osuuksia palvelumaksuista.

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.

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.

## 8.0 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 Internet-sivuilla tai alasivuilla <http://suncomet.com/tiedotteet> osoitteessa.

Muutoksen ollessa olennainen, on siitä palveluntarjoajan ilmoitettava palveluntarjoajan Internet-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 on tullut tai tulee 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 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.

## 9.0 Sopimuksen voimaantulo

Näitä ehtoja sovelletaan 1. tammikuuta 2015 lähtien. Ehdot ovat voimassa toistaiseksi.