ELISAN KULUTTAJALIITTYMIEN KIINTEIDEN LAAJAKAISTAPALVELUIDEN ERITYISEHDOT

1.7.2025

Yleistä ja soveltamisala
Näitä palvelun erityisehtoja sovelletaan Elisan kuluttaja-asiakkaille tarjoamiin kiinteisiin laajakaistapalveluihin. Lisäksi näitä ehtoja sovelletaan Elisan yritysasiakkaiden kanssa tekemiin sopimuksiin silloin, kun Elisa tarjoaa yritysasiakkailleen valikoimissaan olevia kuluttajille suunnattuja kiinteitä laajakaistapalveluita. Näitä ehtoja ei sovelleta yleispalveluliittymän toimittamiseen.

Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Elisan yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille sekä muita mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja palvelukuvauksia sekä hinnastoa. Jos sopimusasiakirjojen sisältö on keskenään ristiriitainen, etusijajärjestys on seuraava: sopimus ja mahdolliset kampanjaehdot, palvelukohtaiset erityisehdot ja palvelukuvaukset, mahdolliset laajakaistapäätelaitelaitteiden erityisehdot, hinnasto ja yleiset sopimusehdot.

Asiakas voi viestintäverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin Elisan tuottamia ja tarjoamia palveluja. Palvelusopimus ei koske näitä palveluja ja Elisan vastuu näistä kolmansien osapuolien palveluista on yleisten sopimusehtojen mukainen. Elisa ei vastaa siitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Elisan verkossa.

Toimitus
Sen lisäksi mitä yleisissä sopimusehdoissa ja palvelukuvauksessa todetaan, toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö tai huoneisto sijaitsee Elisan määrittelemällä saatavuusalueella, kiinteistö tai huoneisto on liitetty viestintäverkkoon ja verkossa on vapaata kapasiteettia. Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää töitä kiinteistön tai huoneiston sisäverkossa, on Elisalla oikeus periä niistä hinnaston mukainen maksu.

Palvelun arvioitu avauspäivä ilmoitetaan asiakkaalle tilauksen tekohetkellä. Sitova sopimus syntyy, kun Elisa on hyväksynyt asiakkaan tilauksen, toimittanut asiakkaalle tilausvahvistuksen sekä vahvistanut palvelun avausajan. Mahdollinen viivästys lasketaan vahvistetusta palvelun avausajasta. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa puhelimitse tai verkkokaupassa tekemänsä tilaus ilmoittamalla siitä Elisalle 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta. Palvelun avauksesta ja toimituksesta voidaan periä erillinen avaus- ja/tai toimitusmaksu.

Käytön rajoitukset
Sen lisäksi mitä Elisan yleisissä sopimusehdoissa todetaan, Elisalla on oikeus rajoittaa palvelun käyttöä, mikäli käyttäjän poikkeuksellisesta verkon käytöstä aiheutuu toisiin asiakkaisiin vaikuttavaa verkon ruuhkautumisen uhkaa tai poikkeuksellista tai väliaikaista verkon ruuhkautumista.

Elisalla on myös oikeus sulkea palvelu tai rajoittaa palvelun käyttöä tilapäisesti, mikäli palvelussa havaitaan tietoliikennettä vaarantavaa tai häiritsevää liikennettä, laite tai ohjelma. Tietoliikenteen vaarantuminen tai häiriintyminen johtuu useimmiten haittaohjelman tuottamasta haittaliikenteestä, mutta voi johtua myös esim. palvelimesta, jonka on havaittu olevan käytettävissä palvelunestohyökkäyksiin. Palvelun uudelleenavaus tapahtuu Elisan asiakaspalvelun kautta.

Elisalla on oikeus lisäksi tehdä verkossaan liikenteenhallintaa muun muassa palveluiden toteuttamiseksi, ruuhkatilanteiden vaikutusten vähentämiseksi ja verkon ylikuormittumisen välttämiseksi. Liikenteenhallintaa tehdään verkossa liikennetyyppikohtaisesti eri liikennetyyppien (esim. suoratoisto, P2P tiedostojako, VoIP) välillä.

Liikenteenhallintaa tehdään verkossa johtuen verkon liikenteen määrän voimakkaan ja usein ennakoimattoman vaihtelun vuoksi, mikä voi ajoittain aiheuttaa hetkellisiä ruuhkatilanteita verkon eri osissa. Ruuhkan hallintaa varten käytetään liikenteenhallinnallisia mekanismeja, joilla varmistetaan, että kriittiset palvelut ja sovellukset toimivat luotettavasti myös näissä tilanteissa.

Vaikutukset asiakkaalle ovat pääsääntöisesti luonteeltaan vähäisiä (esim. hetkellistä nopeuden hidastumista tai viiveen lisääntymistä) ja kohdistuvat ruuhkatilanteisiin. Nämä vaikutukset seuraavat tyypillisesti verkon vikaantumisesta tai johtuvat ulkoisista häiriötekijöistä, kuten palvelunestohyökkäyksistä.

Liikenteenhallintamenetelmiä voivat olla esimerkiksi liikenteen jonotus, priorisointi, supistaminen ja ruuhkan signalointi asiakkaan sovelluksille. Näitä menetelmiä hyödynnetään automaattisesti ja näiden dynaamisia vaikutuksia ei voida arvioida tarkasti ja sovelluskohtaisesti. Liikenteenhallinnan vaikutukset asiakkaille palvelusta ja sovelluksesta riippumatta pidetään mahdollisimman vähäisinä verkon ja sen osien suorituskyvyn jatkuvalla valvonnalla, liikennevirtojen optimoinnilla sekä verkon kapasiteetin lisäyksillä.

Lisäksi Elisa voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirtopalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä. Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttiestot, joilla estetään Palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittuvuuksien hyväksikäyttö.

Laskutus ja palveluiden hallinnointi
Palvelun kuukausimaksu määräytyy hinnaston ja asiakkaan osoitteen mukaan. Palveluhinnastot ovat nähtävillä osoitteessa elisa.fi. Laskutuskausi on yksi (1) kuukausi.
Palveluiden hallinnoinnin asiointikanavana käytetään sähköistä OmaElisa -palvelua. Niissä poikkeustapauksissa, joissa palvelun hallinnointi ei ole mahdollista OmaElisa -palvelussa, Elisa tarjoaa asiakkaalle toisen asiointikanavan. Asiakaspalvelutoimenpiteistä tai palveluun tehtävistä muutoksista voidaan periä erillinen maksu.

Sopimuksen voimassaolo ja päättyminen
Sopimus kiinteästä laajakaistapalvelusta voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana sopimuksena. Mikäli sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa sovitun määräajan. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, ellei Asiakas viimeistään kahta viikkoa tai Elisa viimeistään kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut sopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun. Jos määräaikainen sopimus jatkuu päättymisen jälkeen uudella määräaikaisella sopimuksella, tehdään asiakkaan kanssa uusi määräaikainen sopimus.

Asiakkaan velvollisuus siirtää tai irtisanoa sopimus muuton yhteydessä
Asiakkaan muuttaessa pois kiinteistöstä tai huoneistosta, on asiakkaan siirrettävä määräaikainen kiinteän laajakaistan palvelusopimus uuteen osoitteeseen ilmoittamalla siitä Elisalle. Mikäli uudessa osoitteessa ei vastaavaa palvelua ole tarjolla, on asiakkaalla oikeus irtisanoa sopimus ja siihen liittyvät lisäpalvelut.
Mikäli asiakas on muuttanut eikä ole irtisanonut toistaiseksi voimassa olevaa kiinteää laajakaistapalvelua kiinteistöstä tai huoneistostaan, on Elisalla oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi ilmoittamalla siitä asiakkaalle.

Palvelukohtaisten ehtojen ja palvelukuvausten muuttaminen
Elisa voi muuttaa näitä palvelun erityisehtoja siten, kuten Elisan yleisissä sopimusehdoissa kuluttaja-asiakkaille määritellään.

Palvelun tekniset ominaisuudet kuvataan palvelukuvauksessa. Elisa voi tehdä palvelukuvaukseen, palvelun tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia edellyttäen, ettei sopimuksen sisältö kokonaisuutena muutu ja asiakkaalle ei aiheudu muutoksesta merkittävää haittaa. Muutoksista ilmoitetaan osoitteessa elisa.fi

Palvelukohtaisten ehtojen voimassaolo
Nämä ehdot ovat voimassa 1.7.2025 alkaen toistaiseksi. Ehdot ovat saatavissa Elisalta maksutta osoitteesta https://elisa.fi/sopimusehdot