

## CENTENNA TV-PALVELUIDEN ERITYISEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE

### Erityisehtojen käsitteet

Ohjelmakortti:	Palveluntarjoajan toimittama maksullisten televisiokanavien katseluun tarkoitettu fyysinen älykortti/ohjelmakortti, joka asennetaan digiboksiin, kortinlukijaan tai muuhun yhteensopivaan laitteeseen. Esim. TV -kortti.
Palveluntarjoaja:	Oy Centenna Telekom Ab, Centenna
Asiakas	Kuluttaja-asiakas, joka tilaa palveluntarjoajan TV -palveluita ja/tai laitteita muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.
Laite	Suoraan tai välillisesti palveluiden käyttöön liittyvät laitteet kuten digisovitin, televisio tai muu näyttölaite, antenni, välilyhdöt, kortinlukija, ohjelmakortti, jne.
Vuokralaite	Laite mukana toimitettuine lisävarusteineen, jonka palveluntarjoaja on vuokrannut asiakkaalle palveluiden käyttöä varten.
Palvelut	Palveluntarjoajan asiakkaalle kulloinkin tarjoamat ja asiakkaan kulloinkin palveluntarjoajalta tilaamat sisältö-, laite- , ja muut palvelut.
Sisältöpalvelu	Sisältöpalveluilla tarkoitetaan palveluntarjoajan tarjoamaa ohjelmien, kanavien, kanavapakettien ja muiden sisältöpalveluiden tarjolla pitoa palveluntarjoajan hallinnoimassa verkossa. Palveluntarjoajan tarjoama sisältöpalvelu voi muodostua esimerkiksi yksittäisestä ohjelmasta, kanavasta, kanavapaketista tai muusta vastaavasta sisältöpalvelusta. Sisältöpalveluun kuuluvat myös ohjelman tekstitys, ohjelman, kanavan ja kanavapaketin salausta ja sen purkamisen ohjelmakortilla sekä ne tietoyhteiskunnan palvelut, jotka eivät muodostu kokonaan tai pääosin signaalien siirtämisestä verkossa.
Sopimus	Asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen sopimus, jossa yksilöidään asiakkaan tilaamat palvelut ja jonka olennainen osa palveluntarjoajan palveluiden yleiset sopimusehdot sekä nämä erityisehdot ovat.
Verkko	Palveluntarjoajan hallinnoima verkko, jossa palveluntarjoaja kulloinkin tarjoaa palveluita.
Ohjelmakanava	Ohjelmakanavalla tarkoitetaan palveluntarjoajan verkossa välitettävää tv-kanavaa tai siihen rinnastettavissa olevaa muuta ohjelmavirtaa.
Maksullinen lisäpalvelu	Maksullisia lisäpalveluita ovat peruskanavien päälle tilattavissa olevat maksu-tv-kanavat ja -paketit, ohjelmakortti sekä muut vastaavat lisäpalvelut.
Peruspalvelu	Palveluntarjoajan kulloinkin määrittelemät vapaat kanavat ja EPG-data.

## 1. Palvelun kuvaus

Sisältöpalvelut muodostuvat ohjelmayhtiöiden tai muiden kolmansien osapuolien tuottamista ja koostamista ohjelmakanavista, joita palveluntarjoaja välittää asiakkailleen joko yksittäin toimitettuina tai laajempina ohjelmakanavapaketteina. Palveluntarjoajan palvelu sisältää ohjelmakanavien välittämisen niille asiakkaille, jotka sijaitsevat palvelun saatavuusalueella ja joilla on tekniset edellytykset ja laitteet vastaanottaa palvelua. Palveluntarjoajan sisältöpalvelut on tarkoitettu vain kuluttaja-asiakkaille. Palvelu koostuu maksuttomista peruspalveluista sekä maksullisista lisäpalveluista.

Palvelun ja sen edellä mainittujen eri osien saatavuus on maantieteellisesti rajoitettu. Asiakas voi tarkistaa saatavuuden Centennan asiakaspalvelusta.

## 2. Palvelun toiminnallisuus

Palveluntarjoaja tuottaa palvelut parhaaksi katsomallaan tavalla ja palveluiden sisältö ja toiminnallisuus määräytyy palvelukohtaisesti. Palveluntarjoaja vastaa ohjelmakanavien jakeluoikeuksien hankinnasta, teknisestä siirrosta jakeluverkossa, kaupallisesta paketoinnista sekä loppuasiakashinnoittelusta.

Palveluntarjoaja pyrkii kehittämään palveluja ja huolehtimaan niiden mahdollisimman häiriöttömästä toiminnasta. Palveluntarjoajalla on oikeus tehdä palveluihin niiden tekniikkaan, sisältöön ja käyttöön vaikuttavia muutoksia, mukaan lukien oikeus päivittää laitteiden ohjelmistoja verkon kautta. Asiakas sitoutuu olemaan keskeyttämättä päivitystoimenpiteitä. Jos muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tai muita toimenpiteitä asiakkaan toimesta, palveluntarjoaja pyrkii ilmoittamaan muutoksista hyvissä ajoin etukäteen. Jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen teknistä varustusta tulee muutosten johdosta muutoin säätää tai mukauttaa tai jos asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen tekninen taso ei muutosten jälkeen enää riitä palvelujen käyttämiseen, asiakas vastaa omalla kustannuksellaan laitteisiinsa ja ohjelmistoihinsa tarvittavista muutoksista.

Sisältöpalvelulle on ominaista se, että kanavatarjonnassa esiintyy vaihtelua. Ohjelmayhtiöt ja muut kolmannet osapuolet vastaavat tuottamiensa palvelujen sisällöstä (kuten esimerkiksi epg-tiedot, kanavien ääniraidat yms). Sisältöpalvelut saattavat muuttua tai keskeytyä mm. ohjelmayhtiön toiminnan tai tarjoamien palvelujen lakkaamisen taikka satelliitin tai satelliittisignaalin taajuuden vaihtumisen vuoksi. Lähetyskatkoja voi aiheutua myös kolmannelta osapuolelta johtuvista syistä, kuten sisällön lähettämistä koskevista rajoituksista. Palveluntarjoaja ei vastaa asiakkaan tallennusten säilymisestä, tai tallentamisen epäonnistumisesta.

Ohjelmakanavan jakelu voi päättyä esimerkiksi kanavan toiminnan päättymisen vuoksi. Jakelu voi myös päättyä, mikäli palveluntarjoaja ja ohjelmakanavayhtiö eivät pääse yksimielisyyteen jakeluehdoista tai mikäli palveluntarjoaja asiakastutkimustensa perusteella toteaa, että jokin ohjelmakanava ei vastaa asiakaskuntansa toiveita. Vastaavasti palveluntarjoaja saattaa laajentaa tarjoamiensa kanavapaketien kanavasisältöä.

## 3. Vastuu palveluiden toimivuudesta

Palveluntarjoaja vastaa palveluiden toimivuudesta sopimuksen mukaisesti omassa verkossaan taloyhtiössä sijaitsevalle talovahvistimelle tai talojakamoon saakka. Asiakkaan vastuulle kuuluu palvelun vastaanotto ja siihen liittyvät laitteet. Palveluntarjoaja korjaa mahdolliset palveluntarjoajan vastuualueeseen kuuluvat häiriöt ja keskeytykset palveluntarjoajan normaalina työaikana niin pian kuin mahdollista. Palveluntarjoaja ei vastaa virheistä, jotka johtuvat asiakkaan vastuulla olevista päätelaitteista tai niiden virheellisestä käytöstä tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta.

## 4. Palvelun erityisvaatimukset

Palveluiden käyttö edellyttää, että käyttökohteessa voidaan vastaanottaa signaalia, joka voidaan välittää asiakkaalle siirtoverkkoa hyödyntäen. Kaapeliverkkoa käytettäessä asiakkaan on varmistettava, että hänellä tai hänen taloyhtiöllään on palveluntarjoajan kanssa voimassa oleva liittymäsopimus joka mahdollistaa signaalin vastaanoton. Muita siirtotekniikoita käytettäessä asiakkaan on varmistettava, että palvelun käyttökohde sijaitsee siirtoverkon lähetyalueella ja että palveluiden vastaanottoon vaadittava laitteistoon hankittu ja asennettu asianmukaisesti.

Kaapelitelevisiovastaanottoa varten tarvitaan DVB-C -standardia tukeva vastaanotin. Vastaanottimen tulee olla Cable Ready HD - hyväksytty, jotta teräväpiirtolähetyksen vastaanotto on mahdollista.

## 5. Palvelun saatavuus

Lista palvelun sisältämistä laitteista, vaadituista ominaisuuksista sekä kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut, voimassa olevat erityisehdot ja hinnasto ovat nähtävissä verkko-osoitteessa [www.centenna.fi](http://www.centenna.fi).

## 6. Laitteet

Palvelun vastaanottoon tarvitaan palveluntarjoajan kulloinkin hyväksymät laitteet. Palvelu ei sisällä laitteita. Asiakas vastaa palvelun käyttöön vaadittavien laitteiden hankinnasta ja asianmukaisesta asentamisesta. Tarvittavat laitteet tulee valita käytettävissä olevan verkon ja palvelun ominaisuuksien mukaan. Asiakkaan vastuulla on huolehtia laitteiden ohjelmistopäivityksien vastaanottamisesta ja asennuksesta. Mikäli laite aiheuttaa vaaraa tai häiriötä verkolle, laitteelle, verkon käyttäjälle tai muulle henkilölle, palveluntarjoajalla on oikeus estää laitteen käyttäminen kokonaan tai osittain verkossa tilanteen korjaamiseksi asiakasta kuulematta. Palveluntarjoaja pyrkii ilmoittamaan asiakkaalle asiasta tarkoituksenmukaisella tavalla.

### 6.1 Ohjelmakortti

Palveluntarjoaja toimittaa asiakkaalle erillistilauksen perusteella ja maksua vastaan ohjelmakortin, joka asiakkaalla tulee olla hankittuna voidakseen tilata ja katsella maksullisia lisäpalveluita kuten esimerkiksi salattuja tv-kanavia. Ohjelmakortin omistaa palveluntarjoaja ja asiakkaan tulee sopimuksen päätyttyä palauttaa kortti palveluntarjoajalle viimeistään seitsemän päivän kuluessa. Palveluntarjoajalla on oikeus vaihtaa tai muuttaa ohjelmakortti esimerkiksi teknisistä syistä. Asiakas vastaa siitä, että ohjelmakorttia käsitellään huolellisesti ja palveluntarjoajan antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan viipymättä palveluntarjoajalle ohjelmakortissa mahdollisesti ilmenevästä viasta ja ohjelmakortin katoamisesta. Tällöin asiakas voi vaihtaa uuden ohjelmakortin palveluntarjoajan asiakaspalvelusta.

### 6.2 Vuokralaitteet

Sopimuksessa määritellyn vuokralaitteen ja sen mukana toimitetut muut varusteet omistaa palveluntarjoaja. Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan laitteiden asennuksesta ja saattamisesta palvelun mukana toimitettavien asennusohjeiden mukaiseksi. Asiakas on tarvittaessa velvollinen ohjeiden mukaisesti suorittamaan mahdolliset verkon välityksellä toimitettavat ohjelma- ja laitepäivitykset. Asiakas vastaa siitä, että laitetta säilytetään ja käytetään huolellisesti ja palveluntarjoajan tai laitevalmistajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakas ei saa purkaa laitetta tai tehdä siihen muutoksia, joita ei erikseen ole ohjeistettu tekemään. Asiakas vastaa laitteen häviämisestä tai rikkoontumisesta. Tällöin asiakas on velvollinen korvaamaan sen kulloinkin

voimassa olevan arvon. Laitteen mahdolliset paristot ja niiden vaihtaminen ovat asiakkaan vastuulla. Laitteen saa huoltaa ainoastaan palveluntarjoaja tai sen valtuuttama huoltoliike.

Palveluntarjoajalla on teknisistä ja turvallisuussyistä tai muusta painavasta syystä – ja edellyttäen, että uusi laite mahdollistaa asiakkaan tilaamien palveluiden käyttämisen – oikeus vaatia, että asiakas palauttaa palveluntarjoajalta vuokratun laitteen tai sen mukana toimitetun varusteen vaihdettavaksi. Jos asiakkaan palveluntarjoajalta vuokraamassa laitteessa ilmenee puutteita tai häiriöitä taikka laite rikkoutuu tai häviää, asiakkaan tulee ilmoittaa asiasta palveluntarjoajan asiakaspalveluun viivytyksettä ja palveluntarjoajan pyynnöstä palauttaa laite.

Jos asiakas pystyy osoittamaan, että laitteen rikkoutuminen ei johdu laitteen vääränlaisesta käytöstä tai käsittelystä, asiakkaan huolimattomuudesta, laitetta kohdanneesta tapaturmasta tai muusta asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, palveluntarjoaja vaihtaa viallisen laitteen maksutta. Palveluntarjoaja ei vastaa laitteen toimivuudesta tai toimimattomuudesta asiakkaan käytössä olevan laitekokonaisuuden yhteydessä. Palveluntarjoaja ei myöskään ole vastuussa häiriöistä, jotka aiheutuvat asiakkaan muusta laitteesta tai olosuhteesta, jotka ovat palveluntarjoajan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa palveluntarjoajan luovuttamaa laitetta kolmannelle osapuolelle.

## **7. Palveluiden toimittaminen ja asennus**

Palvelu voidaan toimittaa mm. antamalla asiakkaalle palvelun käyttöön tarvittavat tunnisteet. Palveluiden käyttöönotto on mahdollista palvelukohtaisesti ilmoitetun ajan – tai ellei muuta ole ilmoitettu, kohtuullisen ajan kuluessa toimituksesta. Palveluiden toimittaminen ja käyttö edellyttää, että asiakas on huolehtinut asiakkaan vastuulle kuuluvista asennuksista ja niiden toimivuudesta. Asiakas vastaa palveluiden lopullisesta käyttöönotosta.

## **8. Palvelun laskutus**

Asiakkaan tilaamat palvelut laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

## **9. Sopimuksen voimassaolo**

Palvelusopimus voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei muuta ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ilmoittamalla siitä palveluntarjoajalle. Sopimus päättyy tällöin irtisanomiskauden lopussa.

Palveluntarjoajalla on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen kuukauden irtisanomisaikaa.

Jos sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa sovitun määräajan, jonka aikana sopimusta ei voi irtisanoa. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, ellei asiakas viimeistään kahta viikkoa tai palveluntarjoaja viimeistään kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut sopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun.

Asiakkaalla on määräaikaisen sopimuksen sopimuskauden aikana kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta ilmoittamalla siitä palveluntarjoajalle, jos asiakas on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia. Asiakkaalla on tällöin velvollisuus näyttää toteen tällaisen seikan olemassaolo ja toimittaa palveluntarjoajalle kirjallinen selvitys irtisanomisen perusteista.

Palvelu voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää muuttotilanteessa toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikan siirrosta asiakkaan muuttamisen johdosta on ilmoitettava palveluntarjoajalle, jonka jälkeen tarkistetaan saatavuus uuteen käyttöpaikkaan. Mikäli palvelu ei ole saatavissa uuteen käyttöpaikkaan ja asiakas on osoittanut palveluntarjoajalle, että kyseessä on muuttotilanne, asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta ilmoittamalla siitä palveluntarjoajalle.

Selvyyden vuoksi osapuolet korostavat, että sopimuksen voimassaolon päättymisestä huolimatta asiakkaalle ei palauteta asiakkaan maksamaa avausmaksua. Asiakkaalle ei palauteta myöskään muita asiakkaan maksamia maksuja siltä osin, kuin ne kohdistuvat sopimuksen voimassaolon päättymishetkeä edeltävään aikaan.

## **10. Muut ehdot ja voimassaolo**

Näiden erityisehtojen lisäksi sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Centennan yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille. Jos nämä erityisehdot ovat ristiriidassa yleisten sopimusehtojen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja.

Nämä erityisehdot tulevat voimaan 1.11.2022. Nämä erityisehdot korvaavat aiemmat vastaavat sopimusehdot. Näitä erityisehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin.