



## ELISAS SPECIALVILLKOR FÖR FASTA BREDBANDSTJÄNSTER FÖR KONSUMENTABONNEMANG

1.7.2025

### Allmänt och tillämpningsområde

Dessa specialvillkor för tjänsten tillämpas på de fasta bredbandstjänster som Elisa erbjuder privatkunder. Dessutom gäller dessa villkor de avtal som Elisa ingår med sina företagskunder när Elisa erbjuder företagskunderna de fasta bredbandstjänster för privatkunder som ingår i dess utbud. Dessa villkor gäller inte för leverans av samhällsomfattande tjänsteabonnemang.

Utöver dessa villkor tillämpas Elisass gällande allmänna avtalsvillkor för privatpersoner och eventuella övriga specialvillkor och tjänstebeskrivningar samt prislistor för respektive tjänst. Om avtalshandlingarnas innehåll strider mot varandra gäller följande prioritetsordning: avtal och eventuella kampanjvillkor, tjänstespecifika specialvillkor och tjänstebeskrivningar, eventuella specialvillkor för bredbandsterminalutrustning, prislista och allmänna avtalsvillkor.

Kunden kan via kommunikationsnätet även använda andra operatörs tjänster än dem som Elisa producerar och tillhandahåller. Tjänsteavtalet gäller inte dessa tjänster och Elisass ansvar för dessa tredjepartstjänster följer de allmänna avtalsvillkoren. Elisa ansvarar inte för att alla egenskaper i kundens terminal är tillgängliga i Elisass nät.

### Leverans

Utöver vad som konstateras i de allmänna avtalsvillkoren och i tjänstebeskrivningen, är en förutsättning för leverans att fastigheten eller lägenheten ligger i de områden som Elisa fastställt där man kan få tillgång till tjänsten, att fastigheten eller lägenheten har anslutits till kommunikationsnätet och att det finns ledig kapacitet i nätet. Om leveransen av abonnemang förutsätter installationer i inomhusnätet, har Elisa rätt att ta ut en avgift för installationerna enligt prislistan.

Det beräknade öppningsdatumet för tjänsten meddelas kunden i samband med beställningen. Ett bindande avtal uppkommer när Elisa har godkänt kundens beställning, skickat en beställningsbekräftelse till kunden och bekräftat tjänstens öppningstid. Eventuell försening beräknas från den bekräftade öppningstiden för tjänsten. Kunden har rätt att annullera en beställning som gjorts per telefon eller i webbutiken genom att meddela Elisa om detta inom 14 dagar från mottagandet av beställningsbekräftelsen. En separat öppnings- och/eller leveransavgift kan tas ut för öppning och leverans av tjänsten.

### Begränsad användning

Utöver vad som konstateras i Elisass allmänna avtalsvillkor, har Elisa rätt att begränsa användningen av tjänsten om användaren på grund av avvikande nätanvändning orsakar andra kunder en betydande risk för rusning på nätet eller exceptionell eller tillfällig rusning på nätet.

Elisa har också rätt att stänga ner tjänsten eller begränsa användningen av tjänsten tillfälligt, om det i tjänsten observeras trafik, enheter eller program som äventyrar eller stör datakommunikationen. Äventyrande eller störning av datakommunikationen beror oftast på skadlig trafik av ett fientligt program, men kan också bero på exempelvis en server som har observerats vara tillgänglig för attacker mot datasystem i syfte att hindra normal användning av systemet (denial-of-service). Tjänsten öppnas på nytt via Elisass kundtjänst.

Elisa har rätt att genomföra trafikkontroll i sitt nät för att bland annat säkerställa tjänster, minska inverkan av rusning och undvika att nätet blir överbelastat. Trafikkontrollen sker mellan var och en av de olika typerna av trafik (t.ex. streaming, P2P-fildelning, VoIP).

Trafikkontroll kan genomföras i nätet på grund av en kraftig och ofta oförutsedd variation i trafikmängden i nätet, vilket tidvis kan ge upphov till tillfällig rusning i olika delar av nätet. För trafikkontrollen används mekanismer som säkerställer att kritiska tjänster och applikationer fungerar pålitligt också i dylika situationer.

Verkningarna för kunden är i regel små (t.ex. tillfälligt långsammare hastighet eller ökad fördröjning) och de hänför sig till rusningssituationer. Dessa verkningar följer typiskt efter att nätet har skadats eller på externa störningsfaktorer, såsom attacker mot datasystem i syfte att hindra normal användning av systemet (denial-of-service).

Metoderna för trafikkontroll kan vara till exempel trafikköer, prioritering, begränsningar och signalering av rusning till kundens applikationer. Dessa metoder tillämpas automatiskt och deras dynamiska verkningar kan inte bedömas exakt eller för olika applikationer. Verkningarna av trafikkontrollen för kunderna hålls så små som möjligt oavsett tjänst och applikation genom att ständigt övervaka prestandan hos nätet och dess delar, optimera trafikströmmar samt genom att öka nätets kapacitet.

Dessutom kan Elisa för att öka tjänstens användbarhet, filtrera störande trafik eller av andra datasäkerhetsskäl tillfälligt begränsa användningen av tjänsten, antingen genom att ta vissa trafikformer (protokoll) eller datastrafikportar ur bruk eller genom att tillfälligt koppla bort användningen av dataöverföringstjänsten för abonnemanget. För begränsning av trafiken eller tillfällig borttagning av abonnemangens dataöverföringstjänster kan automatiska system användas. Metoder för trafikhanteringen är också portblockeringar som används för att förhindra missbruk av sårbarheter i tjänsteanvändarens terminaler.

### Fakturerings och hantering av tjänster

Månadsavgiften för tjänsten bestäms av prislistan och kundens adress. Prislistorna för tjänsterna finns tillgängliga på [elisa.fi](https://elisa.fi). Faktureringsperioden är en (1) månad.

Den elektroniska tjänsten OmaElisa används som kommunikationskanal för hanteringen av tjänsterna. I de undantagsfall där tjänsten inte kan hanteras via OmaElisa-tjänsten erbjuder Elisa en alternativ kommunikationskanal till kunden. En separat avgift kan tas ut för kundtjänsttjänster eller ändringar i tjänsten.

### Avtalets giltighet och upphörande

Ett avtal om en fast bredbandstjänst kan ingås för en viss tid eller som ett avtal som gäller tills vidare. Om avtalet har ingåtts för viss tid, gäller det under en överenskommen tidsperiod. Efter den tidsbegränsade avtalsperioden fortsätter avtalet att gälla tills vidare, om kunden inte senast två veckor förrän eller Elisa senast en månad förrän avtalsperioden löper ut har sagt upp avtalet att upphöra vid utgången av den tidsbegränsade avtalsperioden. Om det tidsbegränsade avtalet efter att det gått ut fortsätter genom ett nytt tidsbegränsat avtal, ingås ett nytt tidsbegränsat avtal med kunden.

### Kundens skyldighet att överföra eller säga upp avtalet i händelse av flytt

Om kunden flyttar från fastigheten eller bostaden ska kunden överföra det tidsbundna avtalet om en fast bredbandstjänst till den nya adressen genom att meddela Elisa om detta. Om ingen motsvarande tjänst finns tillgänglig på den nya adressen har kunden rätt att säga upp avtalet och de tillhörande tilläggstjänsterna.

Om kunden har flyttat och inte har sagt upp ett tills vidare gällande avtal om en fast bredbandstjänst från sin fastighet eller lägenhet, har Elisa rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan genom att meddela kunden om detta.

### Ändringar av tjänstespecifika villkor och tjänstebeskrivningar

Elisa kan ändra dessa specialvillkor för tjänsten på det sätt som fastställs i Elisass allmänna avtalsvillkor för privatkunder.

De tekniska egenskaperna för tjänsten beskrivs i tjänstebeskrivningen. Elisa kan göra ändringar som påverkar tjänstebeskrivningen, tekniken och användningen av tjänsten, förutsatt att innehållet i avtalet som helhet inte ändras och att kunden inte utsätts för betydande olägenheter av ändringen. Eventuella ändringar meddelas på [elisa.fi](https://elisa.fi).

### Giltighet för tjänstespecifika villkor

Dessa villkor gäller från och med 1.7.2025 tills vidare. Villkoren finns tillgängliga kostnadsfritt från Elisa på <https://elisa.fi/sopimusehdot>