

### Yleiset sopimusehdot

#### 1 Johdanto

- 1.1 Bahnhof AB ("Bahnhof"), jonka y-tunnus on 556519-9493, tarjoaa internet-palveluja ("Palvelu") ja laitteita ("Laitteet") kuluttajalle ("Asiakas") näiden yleisten ja erityisten sopimusehtojen mukaan, jotka muodostavat osan Bahnhofin ja Asiakkaan välistä sopimusta ("Sopimus").
- 1.2 Tietoa henkilötietojesi käsittelystä on tietosuojaselosteessamme bahnhof.fi-sivustolla.
- 1.3 Palvelun tarkempi sisältö ilmoitetaan kulloinkin voimassa olevissa kuvauksissa bahnhof.fi-sivustolla.
- 1.4 Yleisiä sopimusehtoja sovelletaan myös lisäpalveluihin, joista Asiakas ja Bahnhof sopivat keskenään Sopimuksen tekemisen jälkeen. Kyseisten lisäpalveluiden on katsottava kuuluvan Palveluun.
- 1.5 Erityisiä sopimusehtoja sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi joihinkin Palveluihin sekä Laitteiden ostamiseen.
- 1.6 Vain yksityishenkilöt voivat olla yksityishenkilöille tarjottavien palveluiden maksunsaajia.

#### 2 Sopimus

- 2.1 Tehdäkseen Sopimuksen Bahnhofin kanssa Asiakkaan on oltava täysi-ikäinen tai hänellä on oltava huoltajan suostumus.
- 2.2 Asiakkaan ja Bahnhofin välinen sopimus kattaa:
  - Bahnhofin vahvistuksen Asiakkaan palvelutilauksesta
  - Nämä yleiset ja erityiset sopimusehdot
- 2.3 Jos näiden asiakirjojen välillä on epäkohdonmukaisuuksia, niitä sovelletaan ilmoitetussa järjestyksessä.
- 2.4 Sopimus syntyy, kun Asiakas on tehnyt tilauksen ja Bahnhof on vahvistanut Asiakkaan tilauksen sähköpostitse, bahnhof.fi-sivuston kautta, puhelimitse, kirjeitse tai avoimen televerkon, kaupunkiverkon tai viestintäoperaattorin tarjoaman verkkoportaalien kautta.

#### 3 Tietoa peruuttamis-oikeudesta

- 3.1 Tässä kohdassa 3 olevia ehtoja sovelletaan, kun Asiakas on tehnyt sopimuksen Palvelusta tai tuotteen ostosta etäsopimuksena, esimerkiksi puhelimitse tai bahnhof.fi-sivuston kautta.
- 3.2 Kuluttajansuojalain mukaan Asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimuksensa jäljempänä esitettyjen ehtojen mukaan.
- 3.3 Jos sopimus koskee palvelua, Asiakkaalla on oikeus peruttaa sopimus neljäntoista (14) päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Jos sopimus koskee tuotteen ostamista, Asiakkaalla on oikeus peruuttaa ostoksensa neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun Asiakas on saanut tuotteen.
- 3.4 Asiakkaan on tehtävä peruuttamisilmoitus Bahnhofin asiakaspalvelulle.
- 3.5 Jos Asiakas haluaa peruuttaa tuotteen oston ja Asiakas on ehtinyt saada tuotteen haltuunsa, Asiakkaan on palautettava tuote Bahnhofille viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun Asiakas on pyytänyt ostoksen peruuttamista. Asiakkaan on maksettava palauttamisesta aiheutuvat toimituskustannukset itse. Tuote on palautettava alkuperäispakkauksessa. Bahnhofin on vahvistettava tuotteen vastaanottaminen lähettämällä Asiakkaalle viesti Bahnhof.fi-sivuston kautta, sähköpostitse tai tekstiviestillä.
- 3.6 Jos Asiakas on ehtinyt maksaa tuotteen ennen peruuttamista, Bahnhofin on palautettava se rahamäärä, jonka Asiakas on maksanut tuotteesta. Kyseinen maksu tehdään aikaisintaan joko Bahnhofin vastaanotettua palautetun tuotteen tai kun Bahnhof on vastaanottanut todistuksen tuotteen palauttamisesta. Bahnhof suorittaa maksupalautuksen sille pankkitilille, jonka Asiakas on ilmoittanut Bahnhofille.

- 3.7 Jos Asiakas on ehtinyt purkaa tuotteen pakkauksesta ja käyttää sitä ennen peruuttamista tai jos palautetun tuotteen kunto poikkeaa alkuperäiskunnosta, Bahnhofilla on oikeus periä Asiakkaalta maksu tuotteen arvon alenemisesta. Pääsääntönä on, että tuotteen on oltava alkuperäiskunnossa.
- 3.8 Jos Asiakas peruuttaa palvelusopimuksen ja hän on ehtinyt maksaa palvelusta, Bahnhofin on palautettava Asiakkaan maksama rahamäärä viimeistään neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun Bahnhof on vastaanottanut peruuttamispyynnön. Bahnhof suorittaa maksupalautuksen sille pankkitilille, jonka Asiakas on ilmoittanut Bahnhofille.
- 3.9 Jos Asiakas pyytää palvelun tilaamisen yhteydessä lupaa käyttää palvelua peruuttamisen määräaikaan ja käyttää palvelua ennen peruuttamispyyntöä, Bahnhofilla on oikeus veloittaa Asiakkaalta maksu siitä ajasta, jolloin Asiakas on käyttänyt palvelua. Maksun on oltava oikeassa suhteessa sovitun palvelun normaaliin hintaan (pois lukien kampanja- tai alehinnat) sisältäen mahdollisen avausmaksun.

#### 4 Luottotietojen tarkistus

- 4.1 Bahnhofilla on oikeus tarkistaa tilauksen jälkeen Asiakkaan luottotiedot.
- 4.2 Bahnhofilla on oikeus tarkistaa Sopimuksen voimassaoloaikana luottotiedot uudelleen, jos siihen on syytä.
- 4.3 Jos luottokelpoisuus on riittämätön, Bahnhofilla on oikeus vaatia hyväksyttävää takuuta tai ennakkomaksua Asiakkaalta.
- 4.4 Jos luottokelpoisuus on riittämätön, Bahnhofilla on oikeus purkaa Sopimus kokonaisuudessaan tai osittain kohdan 13.1 mukaisesti.

#### 5 Maksaminen

- 5.1 Ajankohtaista tietoa maksuista, hinnoista ja Asiakkaan laskuista on bahnhof.fi-sivustolla.
- 5.2 Palvelusta perittävä maksu voi koostua muuttuvasta ja/tai kiinteästä maksusta, kertamaksuista, laskutusmaksuista ja avausmaksusta.
- 5.3 Asiakkaan on maksettava kiinteitä ja muuttuvia maksuja sopimusehtojen mukaisesti kustakin Palvelusta ja laitteistosta sekä maksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Ajankohtaisen hinnaston saat ottamalla yhteyttä Bahnhofin asiakaspalveluun.
- 5.4 Ellei toisin sovita, kiinteä hinta on maksettava yhden (1) tai kolmen (3) kuukauden osalta etukäteen.
- 5.5 Jos Asiakas on valinnut sähköisen laskun sähköpostitse ja Asiakkaan ilmoittama sähköpostiosoite on virheellinen tai jos lasku ei muusta syystä saavu Asiakkaan sähköpostiin, Bahnhofilla on oikeus lähettää paperilasku maksua vastaan.
- 5.6 Asiakkaan on maksettava laskussa mainittu summa Asiakkaan laskussa tai bahnhof.fi-sivustolla ilmoitetun ajan kuluessa ja laskussa tai sivustolla ilmoitetulla tavalla.
- 5.7 Mikäli maksu ei ole Bahnhofin tai Bahnhofin maksunsaajaksi ilmoittaman tahon käsiteltävänä viimeistään laskusta ilmenevänä eräpäivänä, Bahnhofilla on oikeus periä korkolain mukainen viivästyskorko sekä lain mukainen muistutusmaksu ja maksusuorituksen perimismaksu.

#### 6 Viestit asiakkaalle

- 6.1 Sähköpostiviestin Asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen on katsottava saapuneen Asiakkaalle samana päivänä, jona se lähetettiin.
- 6.2 Tekstiviestin, joka lähetettiin Asiakkaan Bahnhofille ilmoittamaan puhelinnumeroon, on katsottava saapuneen Asiakkaalle samana päivänä, jona se lähetettiin.
- 6.3 Sosiaalisen median kautta lähetettyjen viestien on katsottava saapuneen vastaanottavalle osapuolelle samana päivänä, jona ne lähetettiin.

### 7 Asiakaspalvelu ja ylläpito

- 7.1 Bahnhof ei ole velvollinen korjaamaan vikoja tai antamaan tukea asioissa, jotka liittyvät tietokonelaitteistoon, verkkokortteihin, reitittimiin, puhelimiin, käyttöjärjestelmiin tai ohjelmistoihin, joita Bahnhof ei ole tarjonnut.
- 7.2 Bahnhof.fi-sivustolla on tietoa Bahnhofin asiakaspalvelun aukioloajoista ja tietoa yhteydenottotavoista.
- 7.3 Bahnhofilla on oikeus suorittaa internetin kautta päivityksiä, ylläpitoa ja muutoksia laitteisiin, joita Bahnhof on tarjonnut tai määrännyt ja joita vaaditaan yhteyden muodostamiseksi Palveluun tai Palvelun käyttämiseen. Asiakkaan on asetettava tätä tarkoitusta varten kyseinen laite Bahnhofin saataville.

### 8 Asiakkaan sitoumukset ja velvoitteet

- 8.1 Palvelu on tarkoitettu tavanomaiseen yksityiseen käyttöön ja Asiakkaan ja Asiakkaan talouteen kuuluvien henkilöiden tavanomaiseen käyttöön. Asiakas ei saa käyttää tai tarjota Palveluja myydäkseen Palvelua edelleen tai muihin kaupallisiin tarkoituksiin.
- 8.2 Voidakseen käyttää Palvelua Asiakkaan on tehtävä asetuksia ja Asiakkaalla tulee olla käytössään Bahnhofin vaatimusten ja ohjeiden mukaisia varusteita kuten liitäntöjä ja laitteita.
- 8.3 Asiakas vastaa Palvelun käytöstä silloinkin, jos Palvelua käyttää joku muu, joka on saanut Palvelun käyttöönsä Asiakkaan kautta.
- 8.4 Asiakkaan on säilytettävä salasanaa ja muita Palveluun kuuluvia koodeja turvallisesti ja niin, etteivät asiattomat henkilöt saa niitä käyttöönsä.
- 8.5 Jos Asiakkaalla on syytä epäillä, että joku on saanut luvattomasti käyttöönsä Asiakkaan koodit tai että joku on muulla tavoin saanut luvattoman pääsyn Palveluun, asiasta on ilmoitettava välittömästi Bahnhofin Asiakaspalvelulle.
- 8.6 Asiakas vastaa myös Palvelun luvattomasta käytöstä, jos Asiakas ei ole täyttänyt edellä tarkoitettuja sopimusvelvoitteitaan tai jos Asiakas on tahallisesti tai huolimattomuuttaan antanut luvattoman pääsyn Palveluun.

### 9 Vikailmoitus ja reklamaatio

- 9.1 Jos Palvelussa ilmenee toimintahäiriöitä tai käyttökatkoksia, Asiakkaan on tehtävä vikailmoitus Bahnhofille.
- 9.2 Bahnhof ei vastaa sellaisista Palvelussa ilmenevistä toimintahäiriöistä tai käyttökatkoksista, jotka johtuvat Asiakkaasta tai muista tekijöistä, jotka eivät liity Bahnhofiin.
- 9.3 Bahnhof ei vastaa toimintahäiriöistä tai käyttökatkoksista a) sinä aikana, jolloin Bahnhof suorittaa suunniteltua ja tarvittavaa Palvelun ylläpitoa tai b) sinä aikana, jolloin Palvelu on ollut suljettuna kohdan 13 nojalla.
- 9.4 Bahnhofin on korjattava toimintahäiriöt tai käyttökatkokset, joista Bahnhof on vastuussa kohtuullisen ajan kuluessa Asiakkaan vikailmoituksesta.
- 9.5 Jos Bahnhof korjaa Asiakkaan vikailmoituksen jälkeen vian, joka johtuu Asiakkaasta tai tilanteen, josta Asiakas on vastuussa, Bahnhofilla on oikeus korvaukseen vianhausta ja siihen liittyvistä kustannuksista.
- 9.6 Jotta Bahnhof voisi korjata Palvelun toimintahäiriöt ja käyttökatkokset, Asiakkaan on sähköpostitse, puhelimitse tai muulla sopivalla tavalla osallistuttava vianhakuun ja toimintahäiriön tai käyttökatkoksen korjaamiseen. Bahnhof päättää, mikä tapa on sopivin kunkin yksittäisen tapauksen olosuhteista riippuen.
- 9.7 Jos Asiakas ei kohtuullisen ajan kuluessa osallistu vianhakuun Bahnhofin ilmoittamalla tavalla, Asiakas voi menettää oikeuden hinnanalennukseen. Kohtuullisena aikana voidaan pitää viittä (5) päivää.
- 9.8 Asiakkaalla on oikeus hinnanalennukseen, jos Palvelua ei ole pystytty käyttämään Palvelussa olevan vian takia, joka johtuu

Bahnhofista ja josta on reklamoitu ajoissa, ja jonka osalta Asiakas on osallistunut vianhakuun Bahnhofin ohjeiden mukaan.

- 9.9 Jotta reklamaatio olisi pätevä, se tulisi tehdä kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun vika on havaittu tai se olisi pitänyt havaita. Normaalin aikana pidetään kahta (2) kuukautta.
- 9.10 Hinnanalennus rajoitetaan siihen osaan Palvelusta perittävää kiinteää maksua, joka koskee sitä aikaa, jona Palvelu on ollut käyttökelvoton Asiakkaan vikailmoituksesta laskettuna.
- 9.11 Asiakas voi pyytää hinnanalennusta kuuden (6) kuukauden kuluessa vian korjaamisesta.
- 9.12 Hinnanalennus tarjotaan tavallisesti seuraavaan laskuun tehtävänä hyvityksenä.
- 9.13 Alle kahden (2) euron hinnanalennuksia ei makseta.
- 9.14 Hinnanalennuksen enimmäismäärä on Asiakkaan kiinteiden maksujen määrä kyseisestä Palvelusta viimeisen kolmenkymmenen (30) päivän aikana ennen Asiakkaan tekemää vikailmoitusta.
- 9.15 Jos sama vika koskee useita palveluja, hinnanalennus myönnetään vain yhdestä (1) palvelusta.

### 10 Vastuunrajoitukset

- 10.1 Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vain välittömästä vahingosta, joka johtuu Bahnhofin huolimattomuudesta.
- 10.2 Asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen välillisistä vahingoista, esimerkiksi voitonmenetyksistä, lisäkustannuksista tai muista seurannaisvahingoista.
- 10.3 Bahnhof ei tarkista ja arvioi Asiakkaan lähettämien ja/tai vastaanottamien tietojen sisältöä. Siksi Bahnhof ei vastaa viasta tai vahingosta, joka johtuu Palvelun kautta välitettyjen tietojen sisällöstä.
- 10.4 Mikäli muuta ei johdu Bahnhofin Asiakkaalle tarjoaman erityisen lisäpalvelun ehdoista, Bahnhof ei vastaa myöskään vahingosta, joka johtuu haittaohjelmista kuten tietokoneviruksista tai vastaavista, muusta luvattomasta käytöstä tai Palvelun käytöstä aiheutuvasta tietojen viivästymisestä, turmeltumisesta tai häviämisestä.
- 10.5 Bahnhofilla ei ole vahingonkorvausvastuuta kolmatta osapuolta kohtaan.
- 10.6 Bahnhofin edellä mainitut vastuunrajoitukset eivät päde, jos Bahnhof on aiheuttanut vahingon tahallaan tai vakavan laiminlyönnin seurauksena, tai jos Bahnhof on vastuussa lain mukaan.

### 11 Sopimuksen voimassaoloaika, sitova tilausjako ja irtisanomisaika

- 11.1 Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu.
- 11.2 Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Bahnhofin on vahvistettava irtisanominen kirjallisesti. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen muusta palvelusta yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.
- 11.3 Asiakas ei voi irtisanoa määräaikaista sopimusta päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden tai työttömyyden vuoksi. Bahnhofilla on tällaisessa tapauksessa oikeus saada takaisin mahdollinen laitteisto, joka on luovutettu palvelun tilaamisen yhteydessä.
- 11.4 Bahnhof saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen kirjallisesti yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.
- 11.5 Jos Asiakas irtisanoa sopimuksen voimassa olevan sitovan tilausjakson aikana, Asiakkaan on maksettava kiinteät maksut jäljellä olevasta sitovasta tilausjaksosta.

### 12 Irtisanominen Asiakkaan pyynnöstä

- 12.1 Jos irtisanominen tapahtuu Asiakkaan pyynnöstä, Asiakasta kehoitetaan ottamaan yhteyttä Bahnhofin asiakaspalveluun [bahnhof.fi-sivustolla](http://bahnhof.fi-sivustolla) mainittuja yhteydenottotapoja käyttämällä.
- 12.2 Jos Bahnhofilla on syytä tarkistaa irtisanomisen oikeellisuus, Bahnhofilla on oikeus pyytää Asiakkaalta kirjallista vahvistusta.
- 12.3 Bahnhofin on vahvistettava Asiakkaan tekemä irtisanominen kirjallisesti ja ilmoitettava Sopimuksen voimassaolon päättymisajankohta.
- 12.4 Jos näiden ehtojen tai maksujen muuttaminen aiheuttaa Asiakkaalle haittaa, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus neljäntoista (14) päivän irtisanomisaikaa noudattaen edellyttäen, että irtisanominen tapahtuu viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun muutoksesta on ilmoitettu. Jos Asiakas irtisanoa Sopimuksen päättymään muuttuneiden ehtojen voimaantulon jälkeen, Asiakasta sitovat muuttuneet ehdot, kunnes Sopimus päättyy. Jos Asiakas ei irtisanoa sopimusta, Asiakkaan katsotaan hyväksyneen muutokset, joista on ilmoitettu.
- 12.5 Kuolemantapauksessa Bahnhof tai Asiakkaan kuolinpesän edustaja saa, oikeaksi todistetun kuolintodistuksen jäljennöksen esittämistä vastaan, irtisanoa Sopimuksen päättymään sen kalenterikuukauden lopussa, jolloin Bahnhof sai tietää kuolemantapauksesta. Muussa tapauksessa kuolinpesä on vastuussa Sopimuksen täyttämisestä.
- ### 13 Irtisanominen ja palvelun sulkeminen
- 13.1 Jos Bahnhofilla on Asiakkaan luottotietojen tarkistamisen jälkeen tai muusta syytä aiheellisesti syytä epäillä Asiakkaan maksukykyä, Bahnhofilla on oikeus irtisanoa Sopimus välittömästi.
- 13.2 Jos Bahnhofin oikeus tai mahdollisuus jaella Palvelua kiinteistöön, jossa Palvelua käytetään, päättyy sen seurauksena, että Bahnhofin sopimus viestintäpalvelujen toimittamisesta kiinteistöön päättyy, Bahnhofilla on oikeus irtisanoa Sopimus yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen. Jos sopimus koskee sitovaa tilausjaksoa, sopimuksen voimassaolo päättyy, kun sitova tilausjakso on umpeutunut.
- 13.3 Jos Bahnhof perustellusti epäilee, että Asiakas ei hyödynnä Palvelua tavanomaiseen yksityiseen käyttöön taikka muutoin käyttää Palvelua Sopimuksen vastaisesti, Bahnhofilla on oikeus sulkea Palvelu välittömästi, jos Bahnhof katsoo sen aiheelliseksi. Muuhun kuin tavanomaiseen yksityiseen käyttöön katsotaan kuuluvaksi esimerkiksi erityyppinen yhteenliittäminen, Bahnhofille, Bahnhofin järjestelmään tai muulle taholle vahinkoa tai häiriöitä aiheuttava toiminta, esimerkiksi ei-toivotun sähköpostin lähettäminen sekä tietokoneviruksen tai muun haittaohjelman levittäminen.
- 13.4 Asiakasta on tavallisesti varoitettava etukäteen ennen palvelun sulkemista ja asiakkaalle on annettava mahdollisuus suorittaa välittömästi korjaavia toimenpiteitä, jollei erityisiä syitä ole toimia toisin.
- 13.5 Bahnhof saa sulkea Palvelun, jos kyseinen velvollisuus perustuu lakiin tai jos Asiakas ei muistutuksesta huolimatta maksa Palvelua koskevaa laskua annetussa määräajassa. Bahnhofin oikeutta sulkea palvelu rajoittavat sähköisen viestinnän palveluista annetun lain määräykset.
- 13.6 Asiakkaan on maksettava kiinteä maksu Palvelusta myös sinä aikana, jolloin Palvelu on suljettu.
- 13.7 Jos Palvelu otetaan uudelleen käyttöön sulkemisen jälkeen, Bahnhofilla on oikeus veloittaa Asiakkaalta hallinnollinen maksu.
- 13.8 Jos Bahnhof katsoo, että Asiakas käyttää Palvelua Sopimuksen vastaisesti tai muulla tavoin käyttää Palvelua väärin niin, että siitä aiheutuu vahinkoa tai ilmeistä vahingon vaaraa Bahnhofille tai kolmannelle osapuolelle, Bahnhofilla on oikeus irtisanoa Sopimus välittömästi. Ennen irtisanomista Asiakkaalle on annettava mahdollisuus suorittaa välittömästi korjaavia toimenpiteitä, mikäli se on mahdollista.
- 13.9 Bahnhofilla on aina oikeus irtisanoa Sopimus välittömästi, jos Palvelu suljetaan näiden ehtojen nojalla ja Asiakas ei ole suorittanut korjaavia toimenpiteitä hyväksyttävässä määräajassa. Jos Bahnhof irtisanoa Sopimuksen tämän kohdan mukaan, Asiakkaalla on myös velvollisuus korvata Bahnhofille Asiakkaan sopimusrikkomuksen seurauksena aiheutunut vahinko.
- 13.10 Bahnhofilla on myös oikeus irtisanoa Sopimus välittömästi, jos Asiakkaan maksu on huomattavasti viivästynyt tai jos Asiakas syyllistyy toistuvasti maksuviivästyksiin, jotka eivät ole merkityksellisiä. Huomattavana viivästyksenä voidaan pitää sitä, jos Asiakas, vaikka Palvelu on suljettu maksun viivästymisen vuoksi, ei maksa erääntyneitä laskua viidentoista (15) päivän kuluessa siitä, kun palvelun sulkeminen on alkanut.
- ### 14 Sopimuksen siirtäminen
- 14.1 Asiakas ei saa siirtää Sopimusta muille ilman Bahnhofin suostumusta. Siirtopyyntö on tehtävä [bahnhof.fi-sivustolla](http://bahnhof.fi-sivustolla) ilmoitetulla tavalla. Bahnhof varaa itselleen oikeuden hallinnollisen maksun perimiseen siirron yhteydessä.
- 14.2 Bahnhofilla on oikeus siirtää tai luovuttaa Sopimuksen mukaiset oikeutensa toiselle osapuolelle Palvelua tarjoavan yrityksen oston yhteydessä ilman Asiakkaan suostumusta.
- ### 15 Osoitteenmuutos tai muutos
- 15.1 Asiakas vastaa siitä, että Bahnhofille ilmoitetut yhteystiedot ovat oikeat. Asiakkaan on ilmoitettava Bahnhofille käynti-, posti-, laskutus- tai sähköpostiosoitteen muuttamisesta, sekä muiden yhteystietojen ja Palvelun toimittamiseen liittyvien tietojen muuttamisesta hyvissä ajoin ennen tietojen muuttamista.
- 15.2 Asiakas on vastuussa Palvelun käyttämisestä siinä osoitteessa, johon Palvelu toimitetaan niiden tietojen mukaan, jotka Asiakas on antanut Bahnhofille.
- 15.3 Asiakas vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämisestä, vaikka Asiakas muuttaa uuteen osoitteeseen.
- 15.4 Jos Asiakas haluaa, että Palvelu toimitetaan Asiakkaan uuteen osoitteeseen, Asiakkaan on ilmoitettava asiasta Bahnhofille viimeistään kolmekymmentä (30) päivää etukäteen. Sen jälkeen Bahnhof ilmoittaa, voidaanko Palvelu toimittaa Asiakkaan uuteen osoitteeseen. Bahnhof ei vastaa toimitusosoitteen muuttamisen yhteydessä tapahtuvasta Palvelun toimittamisen keskeyttämisestä, joka johtuu siitä, että Bahnhof on saanut tarvittavat tiedot Asiakkaalta liian myöhään.
- 15.5 Bahnhof varaa itselleen oikeuden erityisen siirtomaksun perimiseen.
- 15.6 Jos Asiakkaan Sopimuksesta on jäljellä sitovaa tilausjaksoa ja hän muuttaa toiseen osoitteeseen, Bahnhofilla on oikeus periä sulkemismaksu, joka vastaa sitovan tilausjakson aikana jäljellä olevia maksuja.
- ### 16 Muutokset Palveluun, maksuihin tai sopimusehtoihin
- 16.1 Nämä yleiset sopimusehdot ovat voimassa toistaiseksi. Ehtoihin tehtävistä muutoksista on ilmoitettava asianomaisille asiakkaille viimeistään kolmekymmentä (30) päivää etukäteen [bahnhof.fi-sivustolla](http://bahnhof.fi-sivustolla) olevan ilmoituksen, kirjeen tai sähköpostiviestin kautta. Asiakkaalla on ehtojen muuttamisen yhteydessä kolme kuukautta aikaa irtisanoa sopimus ilman lisäkustannuksia.
- 16.2 Kohdan 16.1 määräyksiä ei sovelleta muutoksiin, joista on asiakkaalle pelkästään hyötyä, puhtaasti hallinnollisiin muutoksiin tai muutoksiin, jotka tehdään unionin lainsäädännön tai kansallisen lainsäädännön noudattamiseksi.
- 16.3 Asiakkaan maksun korottamisesta on ilmoitettava Asiakkaalle sähköpostitse tai kirjeitse viimeistään kolmekymmentä (30) päivää ennen kuin korotus astuu voimaan.
- 16.4 Maksumuutoksista on ilmoitettava vähintään 30 päivää etukäteen. Bahnhofilla on kuitenkin oikeus korottaa maksua välittömästi, jos korotus johtuu välittömästi valuuttakurssien muutoksista, veroista tai vastaavista julkisista maksuista, indeksiin sidotuista

kustannusten nousuista, inflaatiosta, alihankkijan (esim. sähkön toimittajan) maksun määrään tehtävistä muutoksista sekä muista vastaavista olosuhteista, joihin Bahnhof ei kykene vaikuttamaan ja jotka vaikuttavat Bahnhofille Palvelusta aiheutuviin kustannuksiin.

16.5 Bahnhofilla on oikeus, ilmoittamatta asiasta Asiakkaalle, tehdä Palveluun muutoksia, jotka eivät vaikuta olennaisesti Palvelun toimintaan tai joista on asiakkaalle pelkästään hyötyä.

### 17 Ylivoimainen este

17.1 Sopimuksen osapuoli on vapautettava kaikesta vastuusta, korvausvelvollisuudesta ja muista seurauksista, jos jonkin veloitteen täyttäminen estyy tai huomattavasti vaikeutuu johtuen olosuhteesta, johon osapuoli ei ole kohtuudella voinut vaikuttaa tai jota se ei ole kohtuudella voinut ennakoita. Tällaisina olosuhteina voidaan pitää muun muassa salamaniskua, työriitaa, tulipaloo, pandemiaa, zombie-apokalypsia, muuttunutta viranomaismääräystä, viranomaisten toimenpiteitä sekä alihankkijoiden tarjoamien palvelujen viivästymistä samanlaisten olosuhteiden vuoksi.

### 18 Sovellettava laki ja riidat

18.1 Asiakkaalla on oikeus nostaa kante Bahnhofia vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa tuomioistuimessa, jonka toimialueeseen asiakkaan kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka kuuluvat tai jonka toimialueeseen Bahnhofin kotipaikka tai keskushallinto kuuluvat. Jos toimivaltainen tuomioistuin puuttuu, riidat käsitellään Helsingin kärjäoikeudessa.

18.2 Asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva riita Kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi. Kuluttajariitalautakunnan päätökset ovat suosituksia. Ennen kuin asia siirretään Kuluttajariitalautakunnalle, kuluttajan on otettava yhteyttä maistraattien kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

### Erityiset sopimusehdot

#### 19 Laajakaista

- 19.1 Asiakkaan internet-yhteyden nopeus Palvelussa käy ilmi sovituista tilauksesta. Ilmoitettu internet-yhteyden nopeus on likimääräinen ja se voi vaihdella käytännössä.
- 19.2 Jos Palveluun sisältyy sähköpostitili, Bahnhofilla on oikeus estää se saapuvien viestien osalta, jos tallennustilaa puuttuu. Tallennustila käy ilmi Bahnhofin tilausvahvistuksesta.
- 19.3 Jos Palveluun sisältyy sähköpostitili, Bahnhofilla on oikeus poistaa se käytöstä Sopimuksen päätyttyä tai jos Asiakas ei ole käyttänyt tiliään kahdentoista (12) peräkkäisen kuukauden aikana.
- 19.4 Jos Palvelu sisältää henkilökohtaisen kotisivun, Asiakas vastaa sen sisällöstä. Bahnhof ei tarjoa tietoa tai tukea henkilökohtaisen kotisivun suunnittelussa.
- 19.5 Bahnhof ei vastaa mahdollisesta tietojen tai datan häviämisestä tai turmeltumisesta koskien esimerkiksi sähköpostia, kuvia, datatietoja, henkilökohtaisella kotisivulla olevia tietoja tai Asiakkaan lataamia tietoja. Bahnhof ei vastaa sähköpostien, kuvien tai muun Asiakkaalle kuuluvan materiaalin varmuuskopiointista.

#### 20 IP-puhelinpalvelut

- 20.1 Bahnhofilla on oikeus asettaa luottorajoja Asiakkaalle. Luottorajatiedot ilmoitetaan uuden tilauksen tekohetkellä.
- 20.2 Bahnhofilla on oikeus laskea tai korottaa Asiakkaan luottorajaa ilmoittamalla asiasta sähköpostitse tai Bahnhof.fi-sivuston kautta vähintään kolmekymmentä (30) päivää etukäteen.
- 20.3 Jos Bahnhof laskee luottorajaa sopimuksen voimassaoloaikana, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Sopimus kohdan 12.4 mukaisesti. Jos Asiakas käyttää Puhelinpalveluja sen jälkeen, kun pienempi luottoraja on tullut voimaan, Asiakkaan katsotaan hyväksyneen muuttuneen luottorajan.

20.4 Jos asiakas on ylittänyt luottorajan, Bahnhofilla on oikeus keskeyttää palvelu kaikkien puhelujen osalta hätäpuheluja lukuun ottamatta.

20.5 Bahnhofilla on oikeus poistaa Puhelinpalvelu käytöstä, jos Asiakas ei ole käyttänyt palvelua kahdentoista (12) peräkkäisen kuukauden aikana.

20.6 Ennen kuin siirto (Asiakkaan puhelinnumeron siirto toiselta operaattorilta) voidaan suorittaa, Bahnhofin on varmistettava, että siirto on mahdollinen. Bahnhof käynnistää siirron mahdollisen peruuttamisen määräajan huomioiden mahdollisimman nopeasti. Bahnhof ei voi taata, että siirto voidaan suorittaa.

#### 21 TV-palvelu

21.1 Palvelu kattaa TV-kanavapaketit, jotka Bahnhof kulloinkin tarjoaa.

21.2 Palveluun kuuluvat TV-kanavat tarjotaan kunkin tuottajan tai jakelijan toimesta ja Bahnhof välittää ne.

21.3 Bahnhofilla on oikeus muuttaa sovitun TV-palvelun sisältämää TV-kanavien valikoimaa. Kyseistä muutosta ei pidetä olennaisena muutoksena.

#### 22 Laitteiden osto

- 22.1 Laitteet toimitetaan postipakettina Asiakkaan tilauksessa ilmoittamaan osoitteeseen tai lähimpään noutopaikkaan. Bahnhofilla on oikeus veloittaa toimitusmaksu, josta ilmoitetaan tällöin Bahnhof.fi-sivustolla. Jos Laitteita ei ole noudettu neljäntoista (14) päivän kuluessa siitä, kun Asiakkaalle ilmoitettiin, että Laitteet ovat noudettavissa, Bahnhofilla on oikeus perä palautusmaksu.
- 22.2 Laitteet toimitetaan tavallisesti kahdesta (2) viiden (5) työpäivän kuluessa, ellei bahnhof.fi-sivustolla toisin ilmoiteta.
- 22.3 Bahnhof myöntää kahdentoista (12) kuukauden takuun Laitteille, ellei Bahnhof.fi-sivustolla toisin ilmoiteta. Takuu merkitsee, että Bahnhof vaihtaa tai korjaa virheellisen Laitteen. Takuu ei kata vikoja, jotka johtuvat vahingonteosta, laiminlyönnistä tai virheellisestä käytöstä.
- 22.4 Jos Asiakas haluaa vedota takuuseen, Asiakkaan on otettava yhteyttä Bahnhofin Asiakaspalveluun puhelimitse tai sähköpostitse.
- 22.5 Bahnhof vastaa Laitteiden palautuskustannuksista edellyttäen, että takuu on voimassa ja edellyttäen, että Asiakas on noudattanut Bahnhofin ohjeita palautukseen liittyen.
- 22.6 Bahnhofilla on oikeus tutkia palautettuja Laitteita neljäntoista (14) päivän ajan, eikä sillä ole kyseisenä aikana velvollisuutta tarjota korvaavia laitteita.