

Yleiset ehdot Allenten palveluille, joihin kuuluu laitteisto

Voimassa toistaiseksi 1.10.2022 alkaen

1. Yleistä

Allenten palvelut (Palvelut) tarjoaa Allente Sverige AB (jäljempänä Allente), rekisteröity Ruotsissa organisaatiotunnuksella 559218-1308, käyntiosoite Västra Järnvägsгатan 15, 111 64 Stockholm, Sweden. Allenten asiakaspalvelun tavoittaa puhelimitse: 09-315 88210 ja postitse: Allente, Metsänneidonkuja 6, 02130 Espoo, tai kotisivujen yhteydenottolomakkeen kautta. Allenten asiakaspalvelun aukioloajat löytyvät osoitteesta allente.fi.

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan Allente yksityishenkilölle (Asiakas) satelliittiantennin, valokuituyhteyden tai suoratoistopalveluiden välityksellä välittämiin tv-kanaviin (Palvelut) sekä laitteisiin, jotka tarvitaan Palveluiden käyttämistä varten. Laitteita ovat esimerkiksi kortinlukija, lautasantenni, digiboksi, reititin ja muut tekniset laitteet (Laitteisto).

Osapuolten sopimukseen liittyvät yleiset ehdot ja muut asiakirjat, kuten tiettyyn tarjoukseen liittyvät erityismääräykset (Erityismääräykset) ja Allenten kulloinkin voimassa oleva hinnasto yhdessä muodostavat Sopimuksen. Jos yleisten ehtojen ja Erityismääräysten välillä on eroja, Erityismääräykset ovat etusijalla. Sopimuksen saa solmia ainoastaan 18 vuotta täyttänyt henkilö, joka ei ole holhouksen alainen. Palveluja ei saa käyttää elinkeinotoiminnassa, ja ne on tarkoitettu käytettäväksi yhdessä taloudessa Suomessa.

Allente voi ennen Sopimuksen solmimista tai sen solmimisen jälkeen tarkastaa Asiakkaan luottotiedot. Allente voi luottotietojen tarkastamisen perusteella kieltäytyä solmimasta Sopimusta tai peruuttaa Sopimuksen.

2. Sopimuksen voimassaoloaika

Sopimuksen ensimmäinen sopimuskausi on voimassa 12 tai 24 kuukautta. Ellei Asiakas tai Allente irtisano Sopimusta viimeistään yhtä kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä, Sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana siihen saakka, kunnes se irtisanoitaan kohdassa 12 esitetyn yleisen irtisanomisehdon mukaan tai Sopimuksen muiden irtisanomista koskevien sääntöjen mukaan.

3. Peruuttamisoikeus

Seuraavaa peruuttamisoikeutta koskevaa kohtaa sovelletaan vain tapauksissa, joissa osto on tapahtunut etänä tai Allenten toimitilojen ulkopuolella etäsopimuksista ja toimitilojen ulkopuolisista sopimuksista annetun lain mukaisesti. Näissä tapauksissa Asiakkaalla on oikeus peruuttaa Sopimus (peruuttamisoikeus) syytä ilmoittamatta 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä (peruuttamisaika). Kun Asiakas on ainoastaan ostanut Laitteiston, peruuttamisoikeus on 14 päivää Laitteiston vastaanottamisesta.

Peruuttamisoikeus tarkoittaa, että Sopimus perutaan, Palvelujen toimittaminen lakkaa ja niihin liittyvät Laitteet ja muut toimitukset (esim. lahjakortit tai muut tavarat) on palautettava Allentelle. Asiakas maksaa toimituskulut. Asiakkaan peruuttamisoikeus ei ole riippuvainen Laitteiston kunnosta Allentelle palautettaessa. Asiakas voi kuitenkin olla velvollinen maksamaan Laitteiston arvon alenemista vastaavan summan korvauksena, jos Asiakas on käsitellyt Laitteistoa enemmän, kuin mikä olisi ollut tarpeen sen ominaisuuksien tai toiminnan määrittämiseksi. Asiakas voi myös olla velvollinen korvaamaan osan Palvelulle sovitusta hinnasta, jos Palvelusta on toimitettu osa ennen kuin Asiakas käytti peruuttamisoikeuttaan.

Asiakas käyttää peruuttamisoikeuttaan ilmoittamalla tästä Allentelle peruuttamisajan aikana, ensisijaisesti puhelimitse numeroon 09-315 88210. Asiakas voi myös tehdä ilmoituksen Allentelle postitse tai kotisivujen yhteydenottolomakkeen kautta.

4. Palveluiden kuvaus ja tekniset edellytykset

Asiakkaan tilaus mahdollistaa Allenten kanavavalikoimaan kuuluvien tv-kanavien käyttämisen (Kanavat). Palvelujen sisällöstä vastaa kukin ohjelmayhtiö, ei Allente. Tämä pätee myös, jos sisältöjä estetään tekijänoikeudellisista syistä.

a. Tv-paketit ja lisäpalvelut

Allenten kanavavalikoimassa tv-kanavat lähetetään täysin tai osittain koodatussa muodossa satelliittiantennin tai avoimessa valokuituverkossa (Valokuituverkko) toimivan valokuituyhteyden välityksellä tai kokonaan suoratoistopalveluiden kautta. Koodattujen kanavien katselu vaatii tiettyjä laitteita. Osa Palveluista vaatii internetyhteyden, joissakin tapauksissa langattoman lähiverkon. Asiakas vastaa itse internetyhteyden hankkimisesta. Asiakas ostaa Laitteiston (osamaksu tai käteiskauppa) Allentelta ja vastaa itse Laitteiston asentamisesta, elleivät Allente ja Asiakas sovi muuta. Jotta Asiakas voi käyttää Palvelun kanavavalikoimaa useamman digiboksin/kortinlukijan kautta samassa taloudessa, tarvitaan lisäpalvelu Allente Multiroom. Asiakkaille, joiden tilaukseen kuuluu Palvelu kuitu-tv (IPTV), "samalla taloudella" tarkoitetaan myös samaa osoitetta, mihin Palvelu on kytketty.

b. Suoratoistopalvelut

Allenten tv-paketteihin sisältyvät valikoidut suoratoistopalvelut. Suoratoistopalvelujen laajuus riippuu kanavapaketin koosta sekä ohjelmayhtiöiden määräyksistä. Suoratoistopalveluiden käyttäminen vaatii tiettyjä laitteita ja internetyhteyden. Suoratoistopalvelut ovat Asiakkaan

saatavilla myös Suomen ulkopuolella Asiakkaan oleskellessa EU-/ETA-alueella väliaikaisesti, mutta ei EU-/ETA-alueen ulkopuolella.

5. PIN-koodi ja salasana

Asiakas saa tv-paketin tilatessaan väliaikaisen PIN-koodin, joka Asiakkaan tulee heti vaihtaa vapaavalintaiseen omaan PIN-koodiin. Omille sivuille ja Allenten suoratoistopalveluun kirjautumista varten Asiakkaan täytyy luoda salasana osoitteessa allente.fi/omat-sivut. PIN-koodia ja salasanaa käytetään muun muassa tilauksen laajentamista tai elokuvien/sarjojen vuokraamista varten. PIN-koodi ja salasana on siksi säilytettävä niin, etteivät ne joudu asiaankuulumattomien henkilöiden haltuun. Jos PIN-koodi tai salasana pääsee asiaankuulumattoman henkilön haltuun, Asiakkaan on heti vaihdettava koodi ja salasana ja otettava Allenteen yhteys. Asiakas on maksuvastuussa kaikista Palveluista, jotka tilataan Asiakkaan PIN-koodilla tai salasanalla, ellei Asiakas ole ilmoittanut näiden mahdollista menetystä Allentelle.

6. Maksut ja maksaminen

a. Maksuehto

Asiakkaan maksuvelvollisuus alkaa Sopimuksen solmimisen yhteydessä. Valokuituverkon kautta toimitettavien Palveluiden (kuitu-tv/IPTV) osalta Asiakkaan maksuvelvollisuus alkaa vasta, kun Allente on saattanut Palvelun Asiakkaan saataville. Asiakas maksaa hinnat ja maksut kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti (Hinnasto). Hinnasto löytyy osoitteesta allente.fi. Palvelut laskutetaan ja maksetaan etukäteen, poikkeuksena sisällöistä maksettava vuokra, sisältöjen osto ja muut vaihtuvat kustannukset.

Maksu voi tapahtua suoramaksulla, paperilaskulla tai sähköisellä laskulla, tai muiden maksutapojen avulla, jotka Allente mahdollisesti ottaa käyttöön. Paperilaskusta Asiakas maksaa Hinnaston mukaisen lisähinnan. Laskun eräpäivä on aina kuukauden viimeinen arkipäivä. Jos Asiakas on maksanut Allentelle liian paljon, liikamaksu oikaistaan vähentämällä erotus tulevasta kuukausimaksusta.

b. Suoramaksua ja sähköistä laskua koskevat ehdot

Asiakas voi ottaa yhteyttä omaan pankkiinsa tai käydä osoitteessa allente.fi saadakseen lisätietoja suoramaksusta ja e-laskusta.

c. Laskun riitauttaminen

Jos laskussa on Asiakkaan mukaan virhe, Asiakkaan on ilmoitettava asiasta Allentelle mahdollisimman pian laskun vastaanottamisen jälkeen.

7. Muutokset palveluvalikoimassa, -hinnoissa ja -ehdoissa sekä Palvelujen nopeudessa

a. Tv-valikoiman muutokset

Allente voi muuttaa tv- ja suoratoistopalveluiden sisältöä, esimerkiksi tv-pakettien koostumusta sekä lisäpalveluiden saatavuutta ja sisältöä. Allente voi myös ottaa pois tai

korvata yksittäisiä kanavia tai sisältöjä, muuttaa lähetystekniikkaa tai tehdä muita muutoksia sisältöön. Tällaisten muutosten taustalla voi olla useita syitä, esimerkiksi muutokset ohjelmayhtiöiden toimittamassa sisällössä; tehdyt, muutetut tai irtisanotut sopimukset ohjelmayhtiöiden kanssa; muutokset asiakkaiden mieltymyksissä; Allenten ostohintojen tai muiden kustannusten nousu; tekniset olosuhteet; verojen, määräysten, yleisten maksujen, viranomaisten päätösten, lakien tai muiden säädösten muutokset.

Jos tarjontaan tulee tilapäisiä muutoksia lähetyskatkosten muodossa (tv-kanavat ja/tai suoratoisto) ohjelmayhtiöiden kanssa käytävien jakeluoikeuksia koskevien neuvottelujen epäonnistumisen seurauksena, Asiakkaan oikeuksiin sovelletaan Allenten sopimusrikkomusta koskevia määräyksiä (kohta 14), niin kauan kuin keskeytys on väliaikainen. Lähetykatkos on tilapäinen siihen saakka, kunnes Allente tiedottaa Palvelun muutoksista kyseisten sopimusneuvottelujen vuoksi ja toteuttaa muutokset.

Allente ilmoittaa Asiakkaalle muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Mikäli muutos johtuu ohjelmayhtiön kanssa tehdyn sopimuksen umpeutumisesta, eikä asiasta voida tiedottaa yhtä kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, muutoksesta tulee tiedottaa heti, kun se tulee Allenten tietoon. Muutoksista, jotka olennaisesti vaikuttavat Palveluun Asiakkaan kannalta kielteisellä tavalla, Allente tiedottaa kirjallisesti esimerkiksi sähköpostitse, tekstiviestillä, laskulla tai kirjeellä. Muista muutoksista voidaan tiedottaa osoitteessa allente.fi.

Mikäli muutos vaikuttaa Palveluun olennaisesti Asiakkaan kannalta kielteisellä tavalla, Asiakas voi irtisanoa sopimuksen muutoksen voimaantulopäivästä alkaen. Irtisanominen on tehtävä viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun Asiakkaalle on ilmoitettu muutoksesta, tai siitä, kun muutos on astunut voimaan. Jos Asiakas on ostanut Allentelta Laitteiston osamaksulla, maksamatta oleva osuus Laitteiston hinnasta on maksettava kokonaisuudessaan irtisanomisen yhteydessä.

b. Hintojen ja ehtojen muutokset

Allente voi muuttaa Palvelujen hintoja tai muita Sopimuksen ehtoja. Tällaisilla muutoksilla voi olla monia syitä, esimerkiksi muutokset Palvelun sisällössä; tehdyt, muutetut tai irtisanotut sopimukset ohjelmayhtiöiden kanssa; muutokset asiakkaiden mieltymyksissä; Allenten ostohintojen tai muiden kustannusten nousu; tekniset olosuhteet; verojen, määräysten, yleisten maksujen, viranomaisten päätösten, lakien tai muiden säädösten muutokset.

Allente tiedottaa Asiakasta muutoksesta kirjallisesti esimerkiksi sähköpostilla, tekstiviestillä, laskulla tai kirjeellä

vähintään yhtä kuukautta ennen muutoksen astumista voimaan.

Jos Asiakas ei hyväksy uusia hintoja tai ehtoja, Asiakas voi irtisanoa Sopimuksen muutoksen voimaantulosta alkaen, kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun Asiakkaalle ilmoitettiin muutoksesta, maksamatta kohdan 12 c mukaista lopetusmaksua. Tämä pätee vain, jos muutos ei ole pelkästään Asiakkaan eduksi, jos se on luonteeltaan puhtaasti hallinnollinen, eikä sillä ole kielteisiä seurauksia Asiakkaalle tai jos se on välttämätön, jotta Sopimus on lakien ja määräysten mukainen. Jos Asiakas on ostanut Allentelta Laitteiston osamaksulla, maksamatta oleva osuus Laitteiston hinnasta on maksettava kokonaisuudessaan irtisanomisen yhteydessä.

Asiakkailla, joiden Sopimus on sidottu määräaikaan, hinnankorotus astuu voimaan vasta hintakauden lopussa. Tällaiset hinnankorotukset eivät siten ole peruste irtisanomiselle Sopimuksen sidonnaisuuskauden aikana.

8. Tekniset päivitykset

Allente voi ladata digiboksille tai Sovellukseen uusia ohjelmia täydentääkseen tai parantaakseen

toiminnallisuutta ja turvallisuutta. Allentella on myös oikeus pyytää Asiakasta palauttamaan laitteiston uutta laitteistoa vastaan, niin että Allente voi tehdä teknisiä päivityksiä. Teknisia päivityksiä tehtäessä voi esiintyä tilapäisiä häiriöitä ja katkoksia. Allente ei suorita korvauksia näiden häiriöiden ja katkokosten johdosta.

Kun tekninen päivitys edellyttää, että Asiakas ostaa uuden Laitteiston Allentelta voidakseen katsella samaa valikoimaa kuin ennen, Asiakkaalla on oikeus irtisanoa Sopimus muutoksen astuessa voimaan.

Allente vastaa vain Allenten oman Laitteiston päivityksistä.

Allente ei ole velvollinen korvaamaan Asiakkaan kovalevyille tallennetun materiaalin menetystä.

9. Kielletty käyttö

a. a. Tv ja suoratoisto

Asiakas saa käyttää vain Allenten signaalien vastaanottamiseen hyväksytyä Laitteistoa. Asiakas ei saa käyttää Laitteistoa, joka mahdollistaa signaalien purkamisen tai helpottaa signaalien purkamista ja joka mahdollistaa tilaustiedon luvattoman käytön tai helpottaa sitä. Asiakas ei myöskään saa välittää edelleen tai muutoin mahdollistaa Palveluiden itsenäistä käyttöä henkilöille, jotka eivät ole kirjoilla samassa osoitteessa Asiakkaan kanssa. Tämä koskee myös Palvelua Allente Multiroom, jota saa käyttää vain samassa taloudessa. Asiakas ei myöskään saa itse käyttää tai antaa muiden käyttää Palveluja kaupallisiin tarkoituksiin. Asiakas on lisäksi vastuussa siitä, ettei Asiakas tai ku-

kaan muu käytä Palveluja näiden yleisten sopimusehtojen tai tekijänoikeus- tai muun lainsäädännön vastaisesti.

10. Osoitteen ja yhteystietojen ilmoittaminen

a. Yhteystiedot

Asiakas vastaa siitä, että Allentella on kaikkina ajankohtina hänen oikeat yhteystietonsa. Asiakkaan tulee ilmoittaa Allentelle ajankohtaiset/muuttuneet yhteystiedot, kuten osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite Omilla Sivuilla tai Allenten kotisivuilta löytyvällä lomakkeella tai ottamalla yhteys asiakaspalveluun. Allente alkaa käyttämään uutta osoitetta laskutuksessa ja Asiakkaalle lähetettäviä ilmoituksia varten 14 päivän kuluessa siitä, kun ilmoitus on vastaanotettu.

b. Muutto

Asiakkaan muuttaessa uuteen osoitteeseen hänellä on oikeus saada Palvelu uuteen osoitteeseensa sillä edellytyksellä, että Allentella on tekniset mahdollisuudet toimittaa Palvelu uuteen osoitteeseen. Jos Asiakkaan on tällaisessa tapauksessa kuitenkin vaihdettava toiseen Palveluun, Allentella on oikeus periä Asiakkaalta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu sekä mahdolliset uudesta asennuksesta ja liitynnästä aiheutuvat kulut sekä aloitusmaksu. Yllä olevia seikkoja lukuun ottamatta Sopimuksen voimassaolo jatkuu ilman muutoksia. Jos Allente ei pysty toimittamaan Palvelua uuteen osoitteeseen, sovelletaan tavanomaista, kohdan 12 mukaista irtisanomisaikaa.

11. Sopimuksen luovutus

a. Asiakkaan luovutus

Jos Allente hyväksyy luovutuksen asianomaisessa yksittäisessä tapauksessa, Asiakas voi luovuttaa Sopimuksen mukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa toiselle yksityishenkilölle edellyttäen, että tämä henkilö täyttää Allenten asiakkaaksi tuleminen ehdot.

b. Allenten luovutus

Allente voi siirtää Sopimuksen mukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa, mukaan lukien oikeuden ottaa vastaan maksuja, toiselle, edellyttäen ettei tämä vaikuta Asiakkaan turvallisuuteen.

12. Asiakkaan irtisanominen

Asiakas irtisanoa Sopimuksen ottamalla yhteyttä Asiakaspalveluun esimerkiksi puhelimitse numeroon 09-315 88210. Asiakas voi myös lähettää irtisanomisilmoituksen Allentelle postitse tai kotisivujen yhteydenottolomakkeen kautta.

Irtisanominen ei vaikuta Asiakkaan velvollisuuteen maksaa Laitteiston osto (osamaksu tai käteiskauppa).

a. Irtisanominen Sopimuksen päättyessä

Sopimus on irtisanottava viimeistään yhtä kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä.

- b. Toistaiseksi voimassa olevan Sopimuksen irtisanominen**
Sitovan sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana. Asiakas voi milloin tahansa irtisanoa sopimuksen päättymään kahden viikon kuluttua irtisanomisesta. Jos Asiakas irtisanoa Sopimuksen sen muututtua toistaiseksi voimassa olevaksi, Asiakas on velvollinen maksamaan tilausmaksun irtisanomisajalta ja Sopimuksen päättymiseen asti.
- c. Irtisanominen etuajassa, eli Sopimuksen rikkominen**
Jos Asiakas irtisanoa sopimuksen etuajassa ensimmäisen sopimuskauden aikana tai Allenten tarjoaman erityisen kampanjaedun sopimuskauden aikana, Asiakas maksaa lopetusmaksun, joka vastaa sopimuskauden jäljellä olevien kuukausien tilausmaksua.

13. Asiakkaan sopimusrikkomus

Asiakkaan maksun myöhästymässä Allentella on oikeus korvauksiin maksumuistutuksista ja perintäkuluista sekä lain mukaiseen viivästyskorkoon. Ellei Asiakkaan suoritus ole saapunut viimeistään muistutuksessa ilmoitettuna päivänä, Allentella on oikeus sulkea Palvelu. Sulkemisesta varoitetaan kirjallisesti etukäteen ennen eräpäivää. Sulkemisesta voidaan varoittaa laskumuistutuksessa. Jos maksamattomuuden syynä on se, että lasku on lähetetty väärään osoitteeseen, koska Asiakas on laiminlyönyt tietojen antamisen tai antanut vääriä tietoja, vastuu on Asiakkaan.

Allentella on oikeus periä Hinnaston mukainen maksu Palvelun päälle kytkemisestä, jos Palvelu on suljettu maksamattomuuden tai olennaisen sopimusrikkomuksen vuoksi. Palvelu kytketään uudestaan päälle, kun Allente on saanut täyden suorituksen erääntyneistä maksuista. Allentella on oikeus irtisanoa Asiakkaan Sopimus päättymään välittömästi, jos Asiakkaan maksuviivästyistä voidaan pitää merkittävänä tai jos Asiakkaan maksusta viivästyy enemmän kuin vähäinen osa. Mikäli Asiakkaan maksut viivästyvät toistuvasti, Allente pidättää itsellään oikeuden sulkea Palvelu välittömästi.

Asiakkaan syyllystyttyä olennaiseen sopimusrikkomukseen Allente saa irtisanoa sopimuksen päättymään välittömästi. Kohdan 9 mukainen kielletty käyttö katsotaan aina olennaiseksi sopimusrikkomukseksi, ja se merkitsee muun muassa sitä, että Allente saa kytkeä Laitteiston pois päältä tai muulla tavoin estää luvattoman käytön jatkumisen. Tällaisen irtisanomisen seurauksena Asiakas maksaa tilauksen ja laitteiston jäljellä olevat maksuerät kohdan 12 mukaan.

Asiakas voi sopimusrikkomuksen seurauksena myös olla velvollinen maksamaan Allentelle vahingonkorvausta sekä korvaamaan Allentelle oikeudenkäyntikuluja.

14. Allenten sopimusrikkomus

- a. Lähetyskatkos, TV tai suoratoisto**
Yleisten häiriöiden ja katkokosten yhteydessä Asiakkaalla on oikeus tilausmaksun vähennykseen, joka vastaa häiriön tai

katkoksen kesto. Häiriön tai lähetyskatkoksen katsotaan alkaneen silloin, kun Asiakas ilmoittaa viasta Allentelle. Asiakkaalla on oikeus vähennykseen vain, jos häiriö tai lähetyskatkos johtuu Allentesta tai kyseisestä ohjelma-yhtiöstä. Jos lähetyskatkos johtuu Valokuituverkosta, Allente ei vastaa katkoksesta eikä maksa siitä korvausta. Jos häiriö koskee vuokrattua tai ostettua sisältöä tai jos vuokrattu tai ostettu sisältö jää kokonaan toimittamatta, hyvitys maksetaan aina kokonaisuudessaan sillä edellytyksellä, ettei vian syy ole Allenten vaikutusmahdollisuuksien ulottumattomissa.

b. Vastuunrajoitukset

Allente ei vastaa saamatta jääneistä voitoista tai tuloista, kolmannen osapuolen kanssa tehdyn sopimuksen aiheuttamista menetyksistä, elinkeinotoiminnan menetyksistä tai muista epäsuorista vahingoista, ellei Allenten toimintaan liity törkeää huolimattomuutta tai tahallisuutta. Allente vastaa vain suorista vahingoista, jos vahinko on aiheutunut Allenten huolimattoman toiminnan seurauksena. Allenten vastuun rajoitukset eivät koske vastuuta, joka määrätään laissa.

c. Reklamaatio

Jos Asiakas havaitsee toimitetussa Laitteistossa tai Palvelussa vian, joka ei johdu Asiakkaan toiminnasta, Asiakkaalla on oikeus saada vika korjattua kuluttajasuojalain mukaisella tavalla. Asiakkaan tulee ilmoittaa viasta Allentelle kohtuullisen ajan kuluessa siitä, kun Asiakkaan olisi pitänyt havaita vika. Reklamaatio, joka on tehty kahden (2) kuukauden kuluessa, katsotaan aina tehdyksi kohtuullisen ajan kuluessa.

15. Takuut

Allente antaa kahden (2) vuoden takuun Allenten toimittamille Laitteistoille ja yhden (1) vuoden takuun satelliittitelevision asennukselle.

Takuu koskee vikoja, jotka syntyvät takuuajana sen jälkeen, kun Palvelu on toimitettu ja asennettu Asiakkaalle. Takuu ei kata vikoja, jotka syntyvät virheellisen käytön seurauksena, tahallisia tai tahattomia vaurioita taikka vaurioita laitteissa, joita ei ole toimittanut Allente tai Allenten auktorisoitu toimittaja/jällemyyjä (Allenten Edustaja). Takuu ei myöskään koske ulkoisia vaurioita, jotka eivät vaikuta laitteen toimintaan, eikä vaurioita, joiden aiheuttaja on Allenten tai Allenten Edustajan vaikutusvallan ulottumattomissa oleva tilanne.

Ota yhteys Allenteen tehdäksesi vikailmoituksen laitteesta. Ellei Allente pysty korjaamaan vikaa puhelimitse, Allente tai Allenten Edustaja tulee paikan päälle vaihtamaan viallisen laitteen tai komponentin. Korvaavat laitteet ja komponentit ovat uusia tai "uutta vastaavassa kunnossa". Allente antaa korjauksille ja vaihdetuille laitteille/komponenteille takuun, joka on voimassa alkuperäisen takuun loppuun asti tai kolme (3) kuukautta toimenpiteen suorittamispäivästä, jos tämä päivämäärä on myöhemmin. Takuu

koskee ainoastaan Allentelta tai Allenten Edustajalta tilattuja laitteita.

16. Force majeure

Allente eikä Asiakas ole velvollinen maksamaan vahingonkorvausta eikä toteuttamaan Sopimusta, jos vahinko tai laiminlyönti johtuu niistä riippumattomista esteistä. Esteeksi katsotaan viiranomaisten toimet tai laiminlyönnit, uusi lainsäädäntö, työkiista, sota, mellakka, sabotaasi, ilmakehän olosuhteet, äärimmäiset sääolosuhteet, tulipalo, räjähdys, luonnonkatastrofi, onnettomuus tai muu osapuolista riippumaton seikka, josta osapuoli ei kohtuudella olisi pystynyt selviytymään.

17. Henkilötietojen käsittely

Allente Sverige AB on Asiakkaan sopimuksen mukaisten henkilötietojen käsittelyn rekisterivastaava. Allenten tietosuojaselosteessa allente.fi/tietoa-meista/Tietosuojailmoitus/ on lisää tietoa siitä, mitä henkilötietoja Allente käsittelee, käsittelyn luonteesta, tarkoituksesta ja oikeusperusteesta, tietojen säilytysajasta sekä Asiakkaan oikeudesta muun muassa saada tietoja henkilötietojen

käsittelystä, oikaista ja poistaa henkilötietoja sekä vastustaa henkilötietojen käsittelyä.

18. Erimielisyydet

Osapuolten on ensisijaisesti pyrittävä ratkaisemaan sopimukseen liittyvät erimielisyydet sopimusteitse. Elleivät osapuolet pysty ratkaisemaan erimielisyyksiään sopimusteitse, riita ratkaistaan suomalaisessa yleisessä tuomioistuimessa Suomen lain mukaisesti. Asiakas voi aina myös kysyä neuvoa kunnan kuluttajaneuvonnasta tai, jos kiista-asia on Kuluttajariitalautakunnan toimivallan mukainen, jättää sen Kuluttajariitalautakunnalle: Kuluttajariitalautakunta, Hämeentie 3, PL 306, 00531 Helsinki. Asiakas voi myös kääntyä Euroopan komission ylläpitämän verkkovälitteisen riidanratkaisufoorumin puoleen kuluttajariitojen ratkaisemiseksi: ec.europa.eu/consumers/odr.

Allmänna villkor för tjänster med tillhörande hårdvara från Allente

Gäller fr o m 1.10.2022 och tillsvidare

1. Allmänt

Tjänsterna från Allente ("Tjänsten" eller "Tjänsterna") tillhandahålls av Allente Sverige AB (hädanefter "Allente") och är registrerat i Sverige med organisationsnummer 559218-1308 och besöksadress Västra Järnväggsgatan 15, 111 64 Stockholm. Allentes kundservice kan nås via telefon: 09-315 88210 eller brev: Allente, Metsänneidonkuja 6, 02130 Espoo. Information om öppettider för Allentes kundservice finns på allente.fi.

De här allmänna villkoren gäller då Allente tillhandahåller tv-kanaler via parabol-tv, fiber-tv eller streamingtjänster ("Tjänsterna") och utrustning såsom, tv-modul, parabol, tv-box, router samt annan teknisk utrustning som krävs för att tillgodogöra sig Tjänsterna ("Hårdvaran"), till en privatperson ("Kunden").

De allmänna villkoren och övriga handlingar som utgör en del av parternas överenskommelser såsom specialbestämmelser i samband med ett visst erbjudande ("Specialbestämmelserna") och Allentes vid var tid gällande prislista bildar tillsammans "Avtalet". Om de allmänna villkoren och Specialbestämmelserna inte stämmer överens ska Specialbestämmelserna ha företräde. Bara den som är minst 18 år och inte står under förmyndarskap får teckna Avtalet. Tjänsterna får inte användas i näringsverksamhet och är avsedda att användas i Sverige, inom samma hushåll.

Allente kan före eller efter att Avtalet tecknas göra en kreditprövning. Med anledning av en sådan kreditprövning kan Allente vägra att teckna Avtalet eller frånträda det.

2. Avtalets längd

Avtalet gäller under en inledande avtalsperiod om 12 eller 24 månader. Om inte Kunden eller Allente säger upp Avtalet senast en månad före avtalsperiodens slut gäller Avtalet därefter tills vidare fram till att det sägs upp, enligt den allmänna uppsägningsregeln i punkt 12 eller övriga uppsägningsregler i Avtalet.

3. Ångerrätt

Följande avsnitt om ångerrätt gäller endast i de fall då köpet har skett på distans eller utanför Allentes affärslokaler enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Kunden har i dessa fall rätt att frånträda Avtalet (ångerrätt) utan att några särskilda skäl anges, om detta sker inom 14 dagar från Avtalets ingående (ångerfristen). Vid köp av endast Hårdvara gäller ångerrätten 14 dagar från att Hårdvaran mottagits.

Ångerrätten innebär att Avtalet frånträds, Tjänsterna upphör samt att den tillhörande Hårdvaran och övriga leveranser (t ex presentkort eller annan vara) ska skickas tillbaka till Allente. Kunden står för fraktkostnaden. Kundens ångerrätt är inte villkorad av

Hårdvarans skick vid tidpunkten för återlämnande till Allente. Däremot kan Kunden bli skyldig att betala ersättning motsvarande värdeminskningen för Hårdvaran om Kunden hanterat Hårdvaran i större omfattning än som varit nödvändigt för att fastställa egenskaper eller funktion. Kunden kan även bli skyldig att ersätta en andel av det avtalade priset för en Tjänst som delvis tillhandahållits innan Kunden utövade sin ångerrätt.

Kunden utövar ångerrätten genom att lämna meddelande till Allente inom ångerfristen, företrädesvis via telefon 09-315 88210. Kunden kan också lämna meddelande per post eller epost till Allente.

4. Beskrivning av Tjänsterna och dess tekniska förutsättningar

Genom abonnemang hos Allente kan Kunden ta del av de tv-kanaler som ingår i Allentes kanalutbud ("Kanaler"). För innehållet i Tjänsterna ansvarar respektive programbolag och inte Allente. Detta gäller även då innehåll blockeras av upphovsrättsliga skäl.

a. Tv-paket och tillval till dessa

Sändning av tv-kanaler i Allentes kanalutbud sker helt eller delvis i kodad form, via parabol-tv, fiber-tv i samarbete med öppna fibernät ("Fibernetet") eller helt via streaming. För att se kodade kanaler krävs viss utrustning. För vissa av Tjänsterna krävs uppkoppling till internet, i vissa fall internet via wifi. Kunden ansvarar själv för att införskaffa internetuppkoppling, om inte Allente också är kundens Internetleverantör. Kunden köper Hårdvaran (delbetalning eller kontant) från Allente och ansvarar själv för installation av Hårdvaran, om inte Allente och Kunden avtalat om något annat. För att Kunden ska kunna ta del av kanalutbudet i Tjänsten via fler tv-boxar/tv-moduler inom samma hushåll krävs tillvalet Allente Multiroom För Kund med Tjänsten fiber-tv (IPTV) innebär "samma hushåll" även samma adress där Tjänsten är ansluten.

b. Streamingtjänster

I tv-paketen i Allentes utbud ingår utvalda streamingtjänster. I vilken omfattning beror på respektive pakets storlek och programbolagens specifikationer. För att kunna ta del av streamingtjänsterna krävs viss utrustning och internetuppkoppling. Streamingtjänsten är tillgänglig för kunden även utanför Finland, vid tillfällig vistelse inom EU/EES. Dock inte utanför EU/EES.

5. PIN-kod och lösenord

Kunden får vid tecknande av tv-paket en tillfällig PIN-kod som Kunden genast ska ändra till valfri egen PIN-kod. För att logga in på Min sida och i Allentes streamingtjänst behöver Kunden skapa

ett lösenord på allente.fi/omat-sivut. PIN-koden och lösenordet används bl a för att uppgradera abonnemang eller hyra/köpa film och serier. PIN-kod och lösenord ska därför förvaras så att inga obehöriga hittar dem. Om någon obehörig får reda på PIN-koden eller lösenordet ska Kunden genast byta kod och lösenord och kontakta Allente. Kunden är betalningsansvarig för varje Tjänst som beställs med Kundens PIN-kod eller lösenord om Kunden inte anmält eventuell förlust till Allente.

6. Avgifter och betalning

a. Betalningsvillkor

Kundens betalningsförpliktelser börjar då avtalet ingås. När det gäller Tjänster som levereras via Fibernätet (Tv via fiber / IPTV) börjar Kundens betalningsförpliktelser först då Allente har gjort Tjänsten/Tjänsterna tillgängliga för Kunden. Kunden betalar priser och avgifter i förhållande till vid var tid gällande prislista ("Prislistan") på allente.fi. Fakturering och betalning sker i förskott, med undantag för hyra och köp av innehåll, samt andra rörliga kostnader.

Betalning kan ske via autogiro, pappersfaktura, e-faktura eller andra betalningsformer som Allente kan komma att introducera. För pappersfaktura betalar Kunden ett tillägg enligt Prislistan. Fakturans förfallodag inträffar alltid den sista vardagen i månaden. Om Kunden betalat för mycket till Allente korrigeras skillnaden genom avdrag på kommande månadsavgift.

b. Villkor autogiro och e-faktura

Kunden kan kontakta sin bank eller besöka allente.fi för att få mer information om autogiro och e-faktura.

c. Bestridande av faktura

Om Kunden anser att fakturan inte är korrekt måste denne informera Allente så snart som möjligt från att fakturan mottagits.

7. Förändringar i Tjänsterna avseende utbud, priser, villkor och kapacitet

a. Förändringar i tv-utbudet

Allente kan ändra innehållet i tv- och streamingtjänsterna, t ex sammansättning av tv-paket, tillgång till och innehåll i tilläggstjänster. Allente kan också ta bort eller ersätta enstaka kanaler eller innehåll, ändra sändningsteknik eller göra andra förändringar i innehållet. Sådana ändringar kan ha många skäl. Till exempel ändring i innehållet från programbolagen; ingångna, ändrade, eller uppsagda avtal med programbolagen; ändringar i kundernas preferenser; ökning av Allentes inköpspriser eller andra kostnader; tekniska omständigheter; ändringar av skatter, regler, allmänna avgifter, myndighetsbeslut, ändring av lag eller annan författning.

Vid tillfälliga förändringar i utbudet i form av sändningsavbrott (tv-kanaler och/eller streaming) till följd av strandade förhandlingar med programbolag avseende distributions-

rättigheter så regleras Kundens rättigheter av bestämmelserna kring avtalsbrott från Allente (i punkt 14), så länge avbrottet är temporärt. Sändningsavbrottet är temporärt fram tills dess att Allente informerar om och genomför ändringar i Tjänsten med anledning av berörd avtalsförhandling.

Allente kommer att informera Kunden om ändringen minst en månad innan ändringen träder i kraft. Om ändringen beror på att ett avtal med ett programbolag löper ut och information inte kan ges en månad innan ändringen träder i kraft, skall information om ändringen ske så fort Allente får vetskap om den. Ändringar som i icke obetydlig omfattning påverkar Tjänsten negativt för Kunden, kommer Allente skriftligen meddela Kunden om t ex via e-post, SMS, faktura eller brev. Övriga ändringar kan informeras om på allente.fi.

Om ändringen påverkar Tjänsten negativt för Kunden i icke obetydlig omfattning, kan Kunden säga upp från den dag då ändringen träder i kraft. Uppsägningen måste ske senast en månad efter det att Kunden blev informerad om ändringen, eller från då ändringen blev genomförd. Har Kunden köpt en Hårdvara på delbetalning av Allente måste Hårdvaran vid sådan uppsägning slutföras.

b. Förändringar i pris och villkor

Allente kan ändra priser eller andra villkor i Avtalet. Sådana ändringar kan ha många skäl, till exempel ändring i innehållet i Tjänsten; ingångna, ändrade, eller uppsagda avtal med programbolag; ändringar i kundernas preferenser; ökning av Allentes inköpspriser eller andra kostnader; tekniska omständigheter; ändringar av skatter, regler, allmänna avgifter, myndighetsbeslut, ändring av lag eller annan författning.

Allente kommer skriftligen meddela Kunden om ändringen t ex via e-post, SMS, faktura eller brev minst en månad innan ändringen träder i kraft.

Om Kunden inte godtar de nya priserna eller villkoren, kan Kunden säga upp från och med att förändringen träder i kraft, inom tre månader från det att Kunden varslades om ändringen, utan att betala slutavgift enligt punkt 12 c. Detta gäller endast om ändringen inte enbart är till fördel för Kunden, är av rent administrativ karaktär utan negativa konsekvenser för Kunden eller krävs för att Avtalet skall uppfylla lagar och regler. Har Kunden köpt en Hårdvara på delbetalning av Allente måste Hårdvaran vid sådan uppsägning slutföras.

För Kunder som är i bindning, träder prishöjningen i kraft först vid utgången av bindningstiden. Sådana prisökningar är därmed inte skäl för uppsägning under bindningstid.

8. Tekniska uppdateringar

Allente kan ladda ner ny programvara till tv-boxen eller Appen för att komplettera eller förbättra

funktion och säkerhet. Allente har också rätt att begära att Kunden ska återlämna hårdvara för att byta ut mot annan hårdvara för att Allente ska kunna utföra tekniska uppdateringar. Allente har också rätt att begränsa användningen av telenätet och bredbandstelefon- eller bredbandstjänsten på grund av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. Under arbete med tekniska uppdateringar kan det förekomma tillfälliga störningar och avbrott. För dessa störningar och avbrott ges ingen ersättning från Allente.

Vid tekniska uppdateringar som kräver att Kunden, för att kunna se samma utbud som tidigare, behöver köpa en ny Hårdvara av Allente har Kunden rätt att säga upp Avtalet när förändringen träder i kraft.

Allente har bara ansvar för uppdateringar av Allentes egen Hårdvara.

Allente har inte ansvar för att ersätta Kundens eventuella förlust av material som spelats in på en hårddisk.

9. Otillåten användning

a. Tv och streaming

Kunden får bara använda Hårdvara som är godkänd för mottagning av signaler från Allente. Kunden får inte använda Hårdvara som möjliggör eller underlättar avkodning av signaler och otillåtet utnyttjande av abonnemangsinformation. Kunden får inte heller viderasända eller på annat sätt göra det möjligt för personer som inte är skrivna på samma adress som Kunden att självständigt använda Tjänsterna. Detta gäller också Tjänsten Allente Multiroom som bara får användas inom samma hushåll. Kunden får inte heller själv använda, eller möjliggöra för annan att använda Tjänsterna i kommersiellt syfte. Kunden ansvarar vidare för att varken Kunden eller annan använder Tjänsterna i strid med dessa allmänna villkor eller upphovsrättslig eller annan lagstiftning.

10. Anmälan av adress och kontaktuppgifter

a. Kontaktuppgifter

Kunden har ansvar för att Allente till var tid har korrekta kontaktuppgifter till denne. Kunden ska informera Allente om aktuella och ändrade kontaktuppgifter, såsom adress, telefonnummer och e-postadress, på "Omat Sivut" eller i mailformulär på Allentes hemsida eller genom att kontakta kundservice. Allente kommer att börja använda den nya adressen för fakturering och kundinformation inom 14 dagar efter att anmälan har mottagits.

b. Flytt

Under förutsättning att Allente har teknisk möjlighet att tillgodose sådan begäran har Kunden som flyttar till annan

adress rätt att få Tjänsten levererad till den nya adressen. Vid sådana fall då byte till annan Tjänst krävs har Allente rätt att debitera Kunden en avgift enligt gällande prislista samt eventuella kostnader för ny installation, anslutning och startavgift. Med undantag för vad som framgår ovan gäller Avtalet oförändrat. För de fall då Allente inte har möjlighet att leverera Tjänsten till den nya adressen gäller ordinarie uppsägningstid, enligt punkt 12.

11. Överlåtelse

a. Överlåtelse från Kund

Kunden får om Allente i varje enskilt fall godkänner överlåtelsen, överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan privatperson förutsatt att denne uppfyller villkoren för att bli kund hos Allente.

b. Överlåtelse från Allente

Allente får överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet, inklusive rätten att ta emot betalning, till annan om inte detta minskar säkerheten för Kunden.

12. Uppsägning från Kunden

Uppsägning från Kund sker genom att kontakta Kundservice, t ex via telefon 09-315 88210. Kunden kan också lämna meddelande per post eller via kontaktformuläret på hemsidan.

Uppsägning ska inte påverka Kundens skyldighet att betala för ett köp av Hårdvara (delbetalning eller kontant).

a. Uppsägning vid avtalslut

Uppsägning ska ske senast en månad innan avtalsperioden löper ut.

b. Uppsägning av löpande abonnemang

Efter den bindande avtals tiden löper avtalet på obestämd tid. Kunden kan säga upp avtalet med minst två veckors varsel. Om Kunden säger upp Avtalet när det övergått till att gälla tillsvidare föreligger betalningsskyldighet för abonnemangsavgiften under uppsägningstiden och fram till Avtalets upphörande.

c. Uppsägning i förtid, dvs brytande av Avtal

Om Kunden säger upp Avtalet i förtid under den inledande avtalsperioden eller under avtalsperiod enligt särskilt kampanjerbjudande från Allente ska Kunden betala en slutavgift motsvarande abonnemangsavgiften för de månader som återstår av avtalsperioden.

13. Avtalsbrott från Kund

Vid försenad betalning har Allente rätt till ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader samt till dröjsmålsränta enligt lag. Om betalning inte inkommit senast den dag som anges i påminnelsen har Allente rätt att stänga av Tjänsten. Avstängningen varslas skriftligen innan förfallodagen. Detta kan ske via påminnelsefakturan. I de fall utebliven betalning beror på att fakturan skickats till felaktig adress som beror på utebliven eller felaktig information från Kunden är detta Kundens ansvar.

Vid avstängd Tjänst på grund av utebliven betalning eller väsentligt avtalsbrott har Allente rätt att ta ut en påkopplingsavgift enligt Prislstan. Tjänsten aktiveras igen när Allente fått full betalning för förfallna belopp. Allente har rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet med Kunden om Kundens dröjsmål med betalningen kan anses väsentligt eller vid dröjsmål med mer än ringa del av betalningen. Vid upprepade förseningar med betalning förbehåller sig Allente rätten att omedelbart avbryta Tjänsten. Då Tjänsten omfattar bredbandstelefonti ges Kunden vid avstängning dock möjlighet att ringa nödsamtal och andra avgiftsfria samtal under tio (10) kalenderdagar räknat från avbrottet.

Vid väsentligt avtalsbrott från Kundens sida, får Allente säga upp Avtalet med omedelbar verkan. Otillåten användning, enligt punkt 9, räknas alltid som väsentligt avtalsbrott och innebär bl a att Allente får avaktivera Hårdvaran eller på annat sätt hindra att den otillåtna användningen fortsätter. Vid sådan uppsägning ska Kunden betala slutavgift för abonnemang och hårdvara enligt punkt 12.

Kunden kan vid avtalsbrott också bli skyldig att betala skadestånd till Allente och ersätta Allente för rättegångskostnader.

14. Avtalsbrott från Allente

a. Sändningsavbrott tv eller streaming

Vid generella störningar och avbrott har Kunden rätt till ett avdrag på abonnemangsavgiften som motsvarar störningens eller avbrottets längd. Störningen eller sändningsavbrottet ska anses börja då Kunden anmäler felet till Allente. Kunden har bara rätt till avdrag om störningen eller sändningsavbrottet beror på Allente eller berört programbolag. I de fall då sändningsavbrottet beror på Fibernätet ansvarar Allente inte för avbrottet och ingen ersättning utgår. Stört eller uteblivet hyrt eller köpt innehåll krediteras dock alltid helt, om inte orsaken till felet ligger utanför Allentes kontroll.

b. Ansvarsbegränsningar

Allente ansvarar inte för utebliven vinst eller intäkt, förlust på grund av avtal med tredje man, förlust i näringsverksamhet eller annan indirekt skada, om inte Allente handlat grovt vårdslöst eller uppsåtligt. Allente ansvarar bara för direkt skada om skadan orsakats av att Allente agerat vårdslöst. Begränsningarna av Allentes ansvar gäller inte vid sådant ansvar som följer av tvingande lag.

c. Reklamation

Skulle Kunden upptäcka ett fel i levererad Hårdvara eller Tjänst, som inte beror på Kundens agerande har Kunden rätt att få felet åtgärdat, enligt de regler som finns i Konsumentköpslagen. Kunden behöver meddela Allente felet inom skälig tid efter det att Kunden borde ha upptäckt felet. En reklamation som görs inom två (2) månader ska alltid anses ha gjorts inom skälig tid.

15. Garantier

Allente lämnar två (2) års garanti på Hårdvara från Allente och ett (1) års garanti för installation av parabol-tv.

Garantin gäller fel som uppstår under garantitiden efter att Kunden fått Tjänsten levererad och installerad. Garantin täcker inte fel som uppstår på grund av felaktig användning, avsiktliga eller oavsiktliga skador, skador som uppstår på grund av utrustning som inte tillhandahållits av Allente eller Allentes auktoriserade leverantörer/återförsäljare ("Allentes Ombud"). Garantin gäller inte heller utseendemässiga skador som inte påverkar utrustningens funktion eller skador orsakade av situationer utanför Allentes eller Allentes Ombuds kontroll.

För att rapportera ett fel på utrustningen kontakta Allente. Om Allente inte kan åtgärda felet per telefon, kommer Allente eller Allentes Ombud att byta ut den felaktiga utrustningen eller byta ut den felaktiga komponenten. Ersatta enheter och komponenter kommer att vara nya eller "i skick som nya". Allente ger en garanti för reparationer eller utbyten till slutet av den ursprungliga garantiperioden, eller tre (3) månader efter det datum då åtgärden vidtogs om detta datum är senare. Garantin gäller endast för utrustning som har beställts från Allente eller Allentes Ombud.

16. Force majeure

Vare sig Allente eller Kunden är skyldig att betala skadestånd eller fullgöra Avtalet om skadan eller underlåtenheten beror på hinder utanför dennes kontroll. Som hinder räknas myndighetsåtgärd eller underlåtenhet, ny lagstiftning, arbetskonflikt, krig, upplopp, sabotage, atmosfäriska förhållanden, extrema väderförhållanden, brand, explosion, naturkatastrof, olyckshändelse eller annan omständighet utanför partens kontroll som parten inte skäligen kunnat övervinna.

17. Behandling av personuppgifter

Allente Sverige AB är personuppgiftsansvarig för behandlingen av Kundens personuppgifter enligt Avtalet. I Allentes integritetspolicy allente.fi/tietoa-meista/Tietosuojailmoitus finns mer information om vilka personuppgifter Allente behandlar, typ av behandling, ändamålet och den rättsliga grunden för behandlingen, uppgifternas lagringstid samt Kundens rätt till bl a information, rättelse, radering och att göra invändningar.

18. Tvister

Parterna ska i första hand försöka lösa tvist som har samband med Avtalet genom överenskommelse. Om parterna inte kan komma överens ska tvisten avgöras av allmän finsk domstol enligt finsk lag. Kunden kan dessutom alltid vända sig till den kommunala konsumentvägledningen för rådgivning eller hänskjuta tvisten till Konsumenttvistenämnden i den mån nämnden är behörig, Konsumenttvistenämnden, Tavastvägen 3, PB 306, 00531 Helsingfors. Kunden kan även vända sig till EU-kommissionens online plattform för tvistlösning i konsumentärenden: ec.europa.eu/consumers/odr.