

# DNA TV -palveluiden erityisehdot

## 1. Yleistä

Näitä ehtoja sovelletaan DNA Oyj:n ja sen konserniyhtiöiden (jäljempänä DNA) tarjoamiin DNA TV -palveluihin sisältäen myös kanavapaketit ja muut TV-sisältöpalvelut sekä laitteet ja sovellukset, joiden kautta DNA TV -palveluita voidaan käyttää Suomessa ja EU:ssa. DNA TV -palveluita tarjotaan ainoastaan Suomessa vakituisesti asuville kuluttaja-asiakkaille (jäljempänä ”käyttäjä” tai ”asiakas”) ei-kaupallista, yksityistä käyttöä varten.

Käyttäjä sitoutuu käyttämään DNA TV -palveluita näiden erityisehtojen sekä DNA:n kuluttaja-asiakkaiden yleisten ehtojen puitteissa. Mikäli käyttäjä ei sitoudu näihin ehtoihin, tulee käyttäjän välittömästi lopettaa palvelun käyttöönotto tai käyttö. Sopimuksen tekemiseen, voimaantuloon ja mahdolliseen ennakkomaksuun tai vakuuteen sovelletaan DNA:n kuluttaja-asiakkaiden yleisten ehtojen kohtaa 2.

## 2. Palvelukuvaus

### 2.1 DNA TV -palvelut

DNA TV -palvelut (sisältäen DNA TV -sovelluksen) on viihdepalvelukokonaisuus, johon kuuluu erilaisia tuotteita, joista asiakas voi valita itselleen sopivimmat vaihtoehdot. Asiakkaan valinnoista riippuen palvelut ovat käytettävissä DNA TV -sovelluksen kautta mobiililaitteella, tietokoneella selaimen kautta tai televisioruudulla. DNA TV -palvelut mahdollistavat kulloinkin palvelussa olevien kanavien ja niillä esitettävien TV-ohjelmien katselun. Lisäksi palvelut voivat mahdollistaa asiakkaan valinnoista ja DNA:n tuotteistuksesta riippuen mm. erilaisten sovellusten lataamisen, ohjelmien katsomisen eri päätelaitteilla kaikkialla EU:ssa, ohjelmien tallentamisen tallennuspalvelulla ja jälkikäteisen katselun (ns. catch up). Tallennuspalvelulla käyttäjä voi tallentaa valitsemansa ohjelmat virtuaaliselle tallennuslaitteelle (palvelu vastaanottaa alkupe-

räisen televisiosignaalin) ja katsoa tallenteet valitsemanaan ajankohtana. Käyttäjän on mahdollista katsoa tallentamaansa ohjelmaa enintään kahden vuoden ajan sen tallennushetkestä.

DNA TV -palvelut voivat sisältää myös erilaisia ohjelmia asiakkaan saataville maksutta tai lisämaksusta (esim. vuokraelokuvat). Lisäksi DNA TV -palvelut mahdollistavat erilaiset sisältöpalveluja koskevat lisätilaukset (esim. kanavapakettilisätilaukset). Tarvittaessa, asiakkaan kanssa erikseen sovittaessa ja erikseen hinnoiteltuna, palvelut voivat sisältää kulloinkin DNA:n valikoimissa olevan päätelaitteen (esim. DNA viihdeboksin), laajakaista- tai puhelinliittymän tai muita palveluja. DNA TV -palveluihin voi kuulua myös TV-kortti kaapeliverkon maksullisia kanavia varten.

DNA TV -palveluista perittävä hinta on riippuvainen asiakkaan valitsemista tuotteista ja niiden ominaisuuksista sekä maksuttomista ja lisämaksullisista palveluista, jotka voivat olla sisältöjä, laitteita, liittymiä tai muita palveluja. DNA TV -palvelut ovat tarkoitettu käytettäväksi ainoastaan Suomessa tai EU-alueella palvelun luonteesta riippuen.

DNA TV -sovellus on sovellus, jolla voi käyttää DNA TV -palveluihin kuuluvia asiakkaan tilauksen mukaisia ominaisuuksia.

Lista DNA TV -palveluiden sisältämistä laitteista, vaa- dituista ominaisuuksista ja standardeista sekä kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut, voimassa olevat yleiset ja erityisehdot ja hinnasto ovat nähtävissä verkko-osoitteessa [dna.fi](https://dna.fi).

### 2.2 Sisältöpalvelut ja kanavapaketit

DNA TV -palveluiden kautta tarjottavat sisältöpalvelut koostuvat maksuttomista televisioverkon peruspalveluista sekä maksullisista lisäpalveluista. Maksullisina

lisäpalveluina tarkoitetaan muun muassa sisältöpalveluita, jotka voivat olla ohjelmayhtiöiden tai muiden kolmansien osapuolien tuottamat ja koostamat ohjelmakanavat, joita DNA voi välittää asiakkailleen joko yksittäin toimitettuna tai laajempina kanavapaketteina, suoratoistopalveluina tai niiden yhdistelminä. Maksullisten kanavien katselu televisioruudulta edellyttää joko TV-korttia ja asiakkaalla olevaa kortinlukijaa tai korttipaikallista digisovitinta tai DNA viihdeboksia sekä DNA TV -palvelun tilausta. Jotkut maksulliset kanavat voivat olla katsottavissa myös DNA TV -sovelluksen kautta. Asiakas voi ostaa ja käyttää lisäksi sellaisia kolmannen osapuolen tarjoamia maksullisia palveluja, joissa asiakassuhde syntyy myös asiakkaan ja kolmannen osapuolen välille (esim. maksullinen videovuokraus). Maksullisten lisäpalveluiden käyttäminen voi edellyttää laajakaistayhteyttä ja/tai televisiosignaalin vastaanottomahdollisuutta DNA TV:n käyttöön tarvittavilla päätelaitteilla.

Laitteelle esiasennetut tai asiakkaan itsensä sovelluskaupasta lataamat sovellukset sisältävät kolmansien osapuolien tuottamaa (maksullista tai maksutonta) sisältöä. Sovellusten käyttö tapahtuu asiakkaan vastuulla ja kyseisen kolmannen osapuolen määrittämillä ehdoilla. Palvelua koskeva asiakassuhde muodostuu asiakkaan ja kolmannen osapuolen välille ja asiakas maksaa maksulliset sisällöt kolmannen osapuolen määrittämillä maksutavoilla.

### **3. DNA TV -palveluiden ja -sovelluksen toiminnallisuus**

DNA tuottaa kaikki DNA TV -palvelut ja DNA TV -sovelluksen parhaaksi katsomallaan tavalla ja palveluiden sisältö ja toiminnallisuus määräytyy palvelukohteisesti. Ohjelmayhtiöt ja muut kolmannet osapuolet vastaavat tuottamiensa palvelujen sisällöstä (kuten esimerkiksi epg-tiedot, ikärajaluokittelut, kanavien ääniraidat yms). DNA ei mitään osin vastaa DNA TV -palveluiden ja DNA TV -sovelluksen kautta saatavilla olevien kolmansien osapuolien televisio-ohjelmista tai -kanavista, ohjelmatiedoista, sisältöpalveluista tai muista palveluista, sovelluksista, niiden sisällöstä, toimivuudesta tai kuvaohjelmalain mukaisesta luokittelusta, eikä DNA:lla ole mitään kontrollia eikä välttämättä mitään näkyvyyttä asiakkaan sovelluksia koskeviin palveluihin, tilauksiin tai näitä koskeviin maksuihin.

DNA kehittää jatkuvasti DNA TV -palveluita ja DNA TV -sovellusta ja niiden kautta tarjolla olevia sisältöpalveluita. DNA myös huolehtii mahdollisuuksiensa mukaan kaikkien edellä mainittujen palveluiden mahdollisimman häiriöttömästä toiminnasta. Osana DNA TV -palveluiden ja DNA TV -sovelluksen kehittämistä DNA kokeilee ja testaa erilaisia ominaisuuksia.

Nämä beta-vaiheessa olevat ominaisuudet voivat olla määräaikaista, eivätkä ne siten välttämättä jatku aina asiakkaan tekemän sopimuksen loppuun saakka. Palveluissa ja sovelluksissa olevat mahdolliset yksittäiset beta-ominaisuudet eivät sisälly näiden sopimusehtojen mukaisiin palveluihin ja ne eivät lähtökohtaisesti sisälly näiden palveluiden hintaan, vaikka beta-ominaisuudet voivat olla myös maksuttomia. DNA TV -sovellus toimitetaan ”sellaisena kuin se on” -ehdolla. Paitsi milloin laissa on toisin säädetty, DNA ei anna minkäänlaista takuuta palvelun ja/tai ohjelmiston virheettömyydestä, luotettavuudesta eikä sen sisällöstä muutoinkaan. DNA ei ole vastuussa käyttäjän päälaitteeseen tallentaman sisällön säilymisestä, häviämisestä tai tallentamisen epäonnistumisesta.

DNA:lla on oikeus tehdä DNA TV -palveluihin, DNA TV -sovellukseen, niiden tekniikkaan, sisältöön, ominaisuuksiin ja käyttöön vaikuttavia muutoksia, mukaan lukien oikeus siirtää kanavia eri teknologiasta toiseen sekä oikeus päivittää laitteiden ohjelmistoja verkon kautta. Päivitys- ja muutostyöt saattavat aiheuttaa tilapäisiä häiriöitä palvelun vastaanotossa. Asiakas sitoutuu olemaan keskeyttämättä päivitystoimenpiteitä ja noudattamaan mahdollista muuta ohjeistusta päivityksiin liittyen.

Ominaisuuksia koskevia DNA:sta tai kolmannelta osapuolelta johtuvia muutoksia voi tulla esimerkiksi tallennustilan määrään, tallennettavissa oleviin kanaviin, tallenteiden säilytysaikaan, ohjelmiin, kanaviin tai käytettäviin laitteisiin. Yksittäisiä ominaisuuksia voidaan myös poistaa DNA:sta tai kolmannelta osapuolelta johtuvista syistä. TV-ohjelmien tallentaminen voi myös olla estetty joidenkin palvelussa näkyvien kanavien tai yksittäisten ohjelmien tai muiden sisältöjen osalta tekijänoikeudellisista tai muista kolmannen osapuolen rajoituksesta johtuvista syistä. Tallennetuissa ohjelmissa voi olla mainoksia, jotka ovat voineet muuttua lähetys hetken mainoksista, lisäksi mainonnan ohittaminen voi olla estetty tai rajoitettu.

Jos muutokset edellyttävät muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin tai muita toimenpiteitä asiakkaan toimesta, DNA 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. DNA ei vastaa asiakkaan tallennusten säilymisestä tai tallentamisen epäonnistumisesta.

Palvelut sisältävät palveluiden sisällön välittämisen niille asiakkaille, jotka sijaitsevat palveluiden saata-  
vuusalueella ja joilla on tekniset edellytykset ja laitteet  
vastaanottaa palveluita. Sisältöpalvelulle on ominaista  
se, että kanava- ja sisältötarjonnassa esiintyy vaihtelua  
ja muutoksia kokonaan tai osittain DNA:sta riippumat-  
tomista syistä. DNA ei voi vaikuttaa kanava- ja ohjel-  
mayhtiöiden tai kolmansien osapuolten päätöksiin pal-  
veluiden sisällöistä.

Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi kanavapaketin  
kanavan, sarjan tai urheilulajin tarjonta voi päättyä tai  
muuttua sopimussuhteen aikana. Palvelu pyritään säi-  
lyttämään näissä muutostilanteissa sisällöltään mah-  
dollisimman samanlaisena ja riittävän monipuolisena.  
Jos tämä ei ole mahdollista, asiakkaalla on oikeus irti-  
sanoa myös määräaikainen sopimus palvelun sisällön  
muuttuessa. Sisältöpalvelut saattavat muuttua, kes-  
keytyä tai niiden jakelu voi päättyä mm. ohjelmayhtiön  
toiminnan tai tarjoamien palvelujen lakkaamisen taikka  
satelliitin tai satelliittisignaalin taajuuden vaihtumisen  
vuoksi. Lähetyskatkoja voi aiheutua myös kolmannes-  
ta osapuolesta johtuvista syistä, kuten sisällön lähettä-  
mistä koskevista rajoituksista. Jakelu voi myös päättyä,  
mikäli DNA ja ohjelmayhtiö eivät pääse yksimielisyy-  
teen jakeluehdoista tai mikäli DNA asiakastutkimus-  
tensa perusteella toteaa, että jokin ohjelmakanava,  
sisältöpalvelu tai palveluominaisuus ei vastaa asiakas-  
kuntansa toiveita. Vastaavasti DNA saattaa laajentaa  
tarjoamiensa kanavapakettien kanavasisältöä, muuta  
sisältötarjontaa tai palveluominaisuutta.

#### **4. DNA TV -palveluiden ja -sovelluksen tekniset edellytykset**

Muiden kuin TV-kortilla katsottavien DNA TV -palve-  
luiden toiminnan teknisenä edellytyksenä on laaja-  
kaistamodeemi tai -reititin ja laajakaistaliittymä, jonka  
todellinen latausnopeus teräväpiirtoa varten on vähin-  
tään 10 Mbit/s. Katseltaessa 4K kuvaa laajakaistan to-  
dellinen latausnopeus tulisi olla vähintään 25 Mbit/s  
ja nopeuden vaihteluvälin tasainen. Palvelun käyttö  
hitaammalla yhteydellä voi aiheuttaa palvelusta riippu-  
matonta kuvan pätkimistä ja ohjelman keskeytymistä.  
Laajakaistaliittymän muu yhtäaikainen käyttö DNA TV  
-palveluiden joidenkin osien kanssa voi heikentää pal-  
velun käytettävyyttä tai estää palvelun toimivuuden.

Osa DNA TV -palveluiden ominaisuuksista edellyttää  
HDMI-liitännällä varustettua televisiota, palveluun tar-  
vittavaa digisovitinta ja joissakin tapauksissa TV-kort-  
tia. Jos palvelun ominaisuuden käyttäminen edellyttää  
digisovitinta, on sen oltava DNA:n hyväksymä tai Cab-  
le Ready HD -hyväksytty laite ja kytketty sellaiseen  
kaapeli- tai laajakaistaverkkoverkkoon, jossa DNA tar-  
joaa sisältöpalveluita.

Palvelu ei välttämättä toimi toisen operaattorin tai toi-  
mijan tarjoamalla digisovittimella tai sitä vastaavalla  
päätelaitteella. Mikäli palvelu vaatii TV-korttia, se toi-  
mii ainoastaan DNA:n hyväksymällä ja toimittamalla  
TV-kortilla. Asiakas vastaa yksin asianmukaisen televi-  
sion ja tarvittavien liittymien ja laitteiden hankinnasta,  
jollei niiden tarjoamisesta ole sovittu asiakkaan kans-  
sa erikseen. DNA ei vastaa muun operaattorin toimit-  
taman internet-yhteyden toimivuudesta, laitteista tai  
verkosta, tai näiden vaikutuksesta palvelun laatuun  
käytettäessä DNA TV -palveluita. DNA TV -palveluiden  
eri osien saatavuus on maantieteellisesti rajoitettu.  
Asiakas voi tarkistaa saatavuuden DNA Asiakaspalve-  
lusta tai verkko-osoitteessa **dna.fi**.

Kaapeliverkkoa käytettäessä asiakkaan on varmistet-  
tava, että hänellä tai hänen taloyhtiöllään on DNA:n  
kanssa voimassa oleva liittymäsopimus, joka mahdol-  
listaa signaalin vastaanoton. DNA ei vastaa muiden  
kaapeliverkkojen kautta välitettävistä kanavista tai ni-  
iden saatavuudesta. Myös tässä tapauksessa kanavien  
katselu vaatii aina DNA TV -palvelun ja laitteen. Muita  
siirtotekniikoita käytettäessä asiakkaan on varmistet-  
tava, että palvelun käyttökohde sijaitsee siirtoverkon  
lähetyalueella ja että palveluiden vastaanottoon vaa-  
dittava laitteisto on hankittu ja asennettu asianmukai-  
sesti.

Asiakkaan tulee varmistaa laitteiden toimivuus sekä  
kaikkien tilaukseen liittyvien teknisten edellytysten to-  
teutuminen ennen palvelun tilaamista.

##### **4.1 Kaapeliverkko**

Kaapeliverkon lähetyksen katsominen edellyttää pää-  
telaitteelta:

- Cable Ready HD -hyväksyttyä digisovitinta sekä siihen linkitettyä TV-korttia ja Full HD/HD Ready -yhteensopivaa televisiota tai
- Cable Ready HD -hyväksyttyä televisiota sekä CI+ -kortinlukijaa ja siihen linkitettyä TV-korttia tai
- DNA:n toimittamaa laitetta, jolla voi käyttää DNA TV -palvelua.

##### **4.2 IPTV JA DNA TV -palvelun käyttö mobiilisovelluksella**

IPTV -ohjelmesignaali toimitetaan asiakkaalle laaja-  
kaistayhteyden kautta ja sen sisällön vastaanotto edel-  
lyttää DNA:n tarjoamaa erillistä päätelaitetta.

DNA TV -palvelut siirtävät huomattavia datamääriä ja  
DNA suosittelee, että käyttäjällä on palveluita käyt-  
täessään kiinteähintainen tiedonsiirtopalvelu etenkin  
käytettäessä palveluita Suomen ulkopuolella. Käyttä-

jä vastaa palveluihin kuulumattomien osien (esim. tiedonsiirtopalvelu/laajakaistaliittymä ja/tai päätelaite) hankinnasta ja maksuista, jos palveluita ei ole hankittu osana DNA laajakaista-, liikkuva laajakaista- tai muuta kiinteähintaista tiedonsiirtopalvelua.

## 5. DNA TV -palveluiden toimittaminen ja asennus

DNA TV -palvelut voidaan toimittaa mm. antamalla asiakkaalle palvelun käyttöön tarvittavat tunnisteet. Palveluiden käyttöönotto on mahdollista palvelukohteisesti 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. Muilta osin palvelun toimittamista koskevat ehdot on kirjattu DNA:n kuluttajia koskeviin yleisten ehtojen kohtaan 3.

## 6. Palvelun käyttö

Asiakas käyttää DNA TV -palveluita ja -sovellusta omalla vastuullaan ja omalla kustannuksellaan ja hänen tulee olla täysivaltainen tai hänellä tulee olla huoltajansa hyväksyntä käytölleen. Asiakas ei saa edelleen välittää ohjelmapalvelua, sisältöä tai sisältöpalvelua tai sen osaa kolmannelle osapuolelle. Mikäli asiakas saattaa ohjelmapalvelun, sisällön tai sisältöpalvelun tai sen osan kolmannen osapuolen saataville on DNA:lla oikeus purkaa sopimus välittömästi. Asiakkaalla ei ole oikeutta millään tavoin purkaa tai yrittää purkaa laitteiden salausta käyttäessään palvelua. Mikäli asiakas on pyrkinyt purkamaan laitteiden salauksen, DNA:lla on oikeus purkaa sopimus välittömästi.

Käyttäjä vastaa käyttämiensä laitteiden, järjestelmien ja tietoliikenteen tietoturvesta sekä toiminnasta itse. DNA voi tietoturvasyistä keskeyttää palvelun tuottamisen verkon tai palvelinympäristön ylikuormittumisen estämiseksi tai vastaavasta muusta vakavasta uhasta suojautuakseen. DNA pidättää itsellään oikeuden rajoittaa palvelun toimintaa, mikäli tämä on tarpeen samasta syystä, taikka esimerkiksi virustorjunnan tai muun vastaavan syyn vuoksi. DNA ei vastaa mistään vahingoista, jotka johtuvat välittömästi taikka välillisesti tässä kohdassa johtuvista toimenpiteistä. DNA tiedottaa palvelun tietoturvaan liittyvistä toimenpiteistä ja muista tietoturvaan liittyvistä seikoista tarkoituksenmukaisella tavalla ja mahdollisuuksien mukaan, esim. internetsivuilla tai asiakastiedoilla.

Muilta osin palvelun käytön, käyttöä koskevan vastuun, palvelun toiminnallisuuden ja tietoturvan osalta sovelletaan DNA:n kuluttajien yleisten ehtojen kohtia 4.1, 4.2, 4.5 ja 4.6.

## 6.1 Käyttäjätunnukset, salasanat ja asiakkaan yksilöintitiedot

DNA TV -palveluiden ja DNA TV -sovelluksen käyttäminen edellyttää henkilökohtaista käyttäjätunnusta, salasanaa ja PIN-koodia. Asiakas vastaa palvelun käyttäjätunnuksen, salasanan ja PIN-koodin asianmukaisesta käytöstä ja niiden käyttö on sallittua ainoastaan yksityiskäytössä. Käyttäjätunnuksen, salasanan ja PIN-koodin luovuttaminen kolmannelle osapuolelle on kielletty.

DNA TV -palveluiden kautta voi olla tarjolla sisältöä, johon on asetettu ikäraja tai aineisto voi sisältää lapsen kehitykselle haitallisia kuvaohjelmia tai epäsiivoksi tai loukkaavaksi tulkittavaa sisältöä. Kaikkia palveluissa tarjolla olevia ohjelmia ei ole luokiteltu ja merkitty kuvaohjelmalain mukaisesti. Asiakas vastaa siitä, että hänen käyttäjätunnuksella, salasanalla ja PIN-koodilla palveluja tilattaessa ja käytettäessä noudatetaan asetettuja ikärajoja. Erityisesti alle 18-vuotiaita kielletty sisältö voi olla kokonaan kielletty luovutettavaksi alaikäisen saataville. Asiakkaan on ilmoitettava DNA:lle välittömästi, mikäli palveluun liittyvä käyttäjätunnus, salana tai PIN-koodi on joutunut kolmannen osapuolen tietoon.

Osa palvelusta saattaa sisältää katseluoikeuden internetissä toimivaan ohjelmasisältöön. Näissä tapauksissa ja siinä laajuudessa kuin se on palvelun toteuttamiseksi välttämätöntä, DNA voi luovuttaa ohjelmasisällön katseluoikeuden vahvistamiseksi tarpeen olevat asiakkaan yksilöintitiedot sisältöä tai sen osaa tuottavalle kolmannelle osapuolelle. Tällaisia tietoja voivat olla esim. sähköpostiosoite ja/tai postinumero.

## 6.2 Maksut

Asiakas vastaa käyttäjätunnuksellaan, salasanallaan ja PIN-koodillaan tehdyistä lisäpalveluiden tilauksista DNA TV -palveluissa ja -sovelluksissa ja niistä aiheutuvista maksuista. PIN-koodia asiakas tarvitsee esimerkiksi videoiden vuokraamiseen. Vastuuseen sisältyy myös käyttöön tarvittavien välineiden ja tiedonsiirron kustannusvastuu, kuten matkapuhelinoperaattorien perimät tiedonsiirtomaksut. Asiakas on velvollinen maksamaan palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön. Muilta osin maksamiseen sovelletaan DNA:n kuluttajien yleisten ehtojen kohtaa 7.

## 7. DNA TV -palveluihin liittyvät laitteet

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, viestintäverkon käyttäjälle tai muulle henkilölle, DNA:lla on oikeus estää laitteen käyttäminen kokonaan tai osittain verkossa tilanteen korjaamiseksi asiakasta kuulematta. DNA pyrkii ilmoittamaan asiakkaalle asiasta taroituksenmukaisella tavalla.

## 7.1 TV-kortti

DNA toimittaa tarvittaessa asiakkaalle erillistilauksen perusteella ja maksua vastaan TV-kortin, joka asiakkaalla tulee joissakin tapauksissa olla hankittuna voidakseen tilata ja katsella maksullisia lisäpalveluita, kuten esimerkiksi salattuja tv-kanavia tai vuokraelokuvia. TV-kortin omistaa DNA ja asiakkaan tulee sopimuksen päätyttyä palauttaa kortti DNA:lle viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa. DNA:n ja asiakkaan välisen sopimussuhteen katsotaan joka tapauksessa jatkuvan näiden ehtojen mukaisesti, kunnes TV-kortti on palautettu. Mikäli asiakas ei palauta TV-korttia DNA:n kehotuksesta, DNA:lla on oikeus joko noutaa TV-kortti tai periä TV-kortin hinta asiakkaalta. DNA on oikeutettu perimään asiakkaalta korvauksen kaikista perimisen ja noudon aiheuttamista kuluista.

DNA:lla on oikeus päivittää, vaihtaa tai muuttaa TV-kortti esimerkiksi teknisistä syistä. Asiakas vastaa siitä, että TV-korttia käsitellään huolellisesti DNA:n antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan viipymättä DNA:lle TV-kortissa mahdollisesti ilmenevästä viasta ja TV-kortin katoamisesta TV-kortin korjaamiseksi tai vaihtamiseksi. DNA vastaa sen toimittamiin TV-kortteihin tulleista vioista, ellei vika johdu asiakkaan huolimattomuudesta tai tahallisuudesta menettelystä vastoin näitä sopimusehtoja tai DNA:n antamia ohjeita.

Asiakas on velvollinen asentamaan TV-kortin DNA:n antamien ohjeiden mukaisesti ja sitä saa käyttää vain yhdessä laitteessa kerrallaan. Asiakas vastaa siitä, että TV-korttia säilytetään ja käytetään huolellisesti eikä asiakkaalla ole oikeutta myydä, lahjoittaa tai muutoin luovuttaa TV-korttia kolmannen osapuolen käyttöön. TV-korttia saa käyttää vain Suomessa eikä sitä saa viädä pois maasta.

Siinä tapauksessa, että TV-korttia käytetään muiden palveluntarjoajien tarjoamien palveluiden yhteydessä, DNA vastaa ainoastaan siitä, että TV-kortti on virheetön luovutushetkellä ja yhteensopiva palveluihin, jotka vastaavat tämän sopimuksen mukaisia palveluja. DNA:lla on oikeus periä TV-korttimaksu siltä osin kuin DNA:n TV-korttia käytetään muiden palveluntarjoajien palveluiden yhteydessä.

Asiakas voi halutessaan tilata kulloinkin tarjolla olevista sisältöpalveluista, esimerkiksi kanavapaketeista, rinnakkaistilauksen. Rinnakkaistilaukset ovat henkilökohtaisia ja edellyttävät voimassa olevan päätilauksen.

Rinnakkaistilauksia voi käyttää vain samassa kotitaloudessa kuin päätilausta, mukaan lukien kotitalouden mahdollisesti omistama vapaa-ajan asunto. Rinnakkaistilauksen ja palvelun muu käyttö ilman DNA:n etukäteen annettua lupaa on kielletty ja muodostaa DNA:lle tilaussopimuksen purkuperusteen DNA Oyj:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille mukaisesti. Rinnakkaistilaus on voimassa yhtä kauan kuin saman kotitalouden käytössä oleva päätilaus. Kun päätilauksen voimassaolo lakkaa päätilausta koskevien sopimusehtojen mukaisesti, lakkaa myös asiakkaan oikeus käyttää rinnakkaistilausta. Asiakas voi irtisanoa rinnakkaistilauksen päättymään voimassaoloaikana vastavain ehdoin kuin päätilauksenkin.

## 7.2 Erämaksu/maksuaikalaitteet

Sopimuksessa määritellyn maksuaikalaitteen omistusoikeus ja vaaranvastuu siirtyy asiakkaalle laitteen luovutushetkellä. Asiakas on velvollinen tarkastamaan laitteen välittömästi toimituksen jälkeen ja tutustumaan laitteen käyttöohjeisiin ja -ehtoihin ennen käyttöönottoa. Asiakas vastaa sopimuksen mukaisesti maksuista, vaikka hän olisi antanut laitteen toisen käytettäväksi. Vaikka laite varastetaan, katoaa tai rikkoutuu, asiakas vastaa siitä huolimatta sopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta DNA:lle. Asiakas vastaa itse laitteen suojauksesta, tietoturvasta ja asetuksista.

Ostaessaan laitteen maksuajalla, asiakas sitoutuu maksamaan laitteen kokonaishinnan sovittuun maksuajan kuluessa. Asiakas maksaa laitteen sopimuksessa sovittuun kokonaishinnan, kuukausierän ja sopimuskauden keston mukaisesti tasasuuruusina kuukausierinä, jotka muodostavat laitteen kokonaishinnan. Mikäli sopimus päätetään ennen kuin laite on kokonaisuudessaan maksettu, on DNA:lla oikeus veloittaa asiakkaalta jäljellä olevat kuukausimaksut. Sopimuksessa mainittu hinta sisältää arvonlisäveron. Sopimuskausi ja asiakkaan velvollisuus kuukausierien maksamiseen alkaa, kun laite on vastaanotettu. Laskut pitää maksaa viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa olevilla tili- ja viitenumerotiedoilla. Asiakkaalla on oikeus maksaa ennenaikaisesti kaikki jäljellä olevat kuukausierät kertasuorituksena. Kertasuoritus pitää maksaa annetuilla laskun tili- ja viitenumerotiedoilla.

DNA:lla on oikeus eräännyttää loput maksuerät heti maksettavaksi, jos asiakas on jättänyt laitteen kuukausierän sisältämän laskun maksamatta, maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja viivästynyt maksu on



vähintään 5 % maksuaikasopimuksella hankitun laitteen kokonaishinnasta tai asiakkaan muu sopimusrikkomus on olennainen.

DNA:lla ei ole velvollisuutta korvata tuotteen virheestä mahdollisesti aiheutuvia välillisiä tai välittömiä vahinkoja. DNA ei ole vastuussa digitaaliselle medialle tallennetuista tiedoista tai ohjelmistoista vaaranvastuun ollessa asiakkaalla. Asiakas vastaa siitä, että hänellä on riittävät varmuuskopiot niistä ohjelmista, tiedostoista ja muusta informaatiosta, joka on tallennettu laitteeseen, ennen kuin laite toimitetaan takuuhuoltoon tai korjaukseen.

## **8. DNA TV -palveluiden ja -sovelluksen toimivuus, virhe, viivästys ja vahingonkorvaus**

DNA vastaa sopimuksen mukaisesti DNA TV -palveluiden toimivuudesta kaapeliverkossa asiakkaan taloyhtiössä sijaitsevalle talovahvistimelle tai talojakamoon saakka. DNA:n tietoliikenneverkossa välitettävän sisällön osalta noudatetaan laajakaistayhteydestä riippuen kulloinkin voimassa olevia DNA:n kiinteiden laajakaistapalveluiden erityisehtoja tai DNA liikkuva laajakaista erityisehtoja. Mikäli asiakas käyttää muuta kuin DNA:n tietoliikenneverkkoa, DNA ei vastaa yhteyden toimivuudesta, nopeudesta tai DNA:n palvelun toimivuudesta kyseistä yhteyttä käytettäessä.

Asiakkaan vastuulle kuuluu DNA TV -palvelun vastaanotto ja siihen liittyvät laitteet. DNA ei vastaa virheistä, jotka johtuvat asiakkaan vastuulla olevista päätelaitteista tai niiden virheellisestä käytöstä tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta. DNA korjaa mahdolliset DNA:n vastuualueeseen kuuluvat häiriöt ja keskeytykset DNA:n normaalina työaikana niin pian kuin mahdollista. Tavanomaisia häiriöitä ovat DNA TV -palvelun tilapäiset katkokset ja laadunvaihtelut. Virheinä ei pidetä tällaisia satunnaisia häiriöitä tai katkoksia.

DNA TV -sovelluksesta DNA tekee parhaansa mukaan vikasietoisen, mutta johtuen päätelaitteiden, matkaviestin- ja internetverkkojen, televisiosignaalin ja siihen liittyvien ääni- ja tekstitiedon tallentamiseen tai mistä tahansa edellä mainittuihin tai muissa osissa tapahtuviin mahdollisiin häiriöihin liittyvien ongelmien johdosta, ei DNA voi taata palvelussa täysin häiriötöntä toimintaa. Yleisesti ottaen DNA TV -sovelluksen laatu-taso voi vaihdella eikä DNA vastaa palvelun laadusta Suomen ulkopuolella. Palvelun laatuun Suomen ulkopuolella vaikuttaa esimerkiksi ulkomailla käytettävissä olevan tiedonsiirtoyhteyden nopeus ja laatu. Palvelussa voi esiintyä lyhytaikaisten, tilapäisten häiriöiden, keskeytysten tai ruuhkatilanteiden lisäksi esimerkiksi

pidempiä keskeytyksiä ja häiriöitä. Lähetyskatkoja voi aiheutua esimerkiksi kolmannelta osapuolelta johtuvista syistä kuten sisällön lähettämistä koskevista rajoituksista. Mitään sovelluksen toiminnassa tapahtuvia keskeytyksiä ja häiriöitä ei pidetä virheinä, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Muilta osin DNA TV -palveluiden virheen, viivästyksen, ylivoimaisen esteen ja verkon rakennus- ja kunnossapitotyön osalta sovelletaan DNA:n kuluttajia koskevia yleisten ehtojen kohtia 5.3, 5.4, 5.5 ja 5.6.

## **9. Palautusoikeus ja peruutusoikeuden puuttuminen**

### **9.1 Laitteet**

Asiakkaalla on etämyynnissä oikeus palauttaa laite 14 päivän kuluessa laitteen tai sen ensimmäisen toimituserän vastaanottamisesta. Pakkaaminen on lähettäjän vastuulla. Laite tulee pakata huolellisesti, jotta se ei vahingoitu kuljetuksessa. Palautuksen tulee sisältää kaikki laitteen mukana toimitetut tarvikkeet. DNA ei ole vastuussa huolimattomasti ja sopimusehtojen vastaisesti pakattujen laitteiden vahingoittumisesta. Asiakas on velvollinen säilyttämään kopiot palautukseen liittyvistä asiakirjoista.

Asiakkaan toimesta aiheutuneesta virheestä johtuvat kustannukset voidaan periä asiakkaalta. DNA pidättää oikeuden periä käsittely- ja postituskulut asiakkaalta, jos asiakaspalautus on tehty aiheetta tai sopimusehtojen vastaisesti.

### **9.2 Maksulliset lisäpalvelut**

Asiakkaalla ei ole DNA TV -palveluiden tai kanavapaketin yhteydessä tilatuille maksullisille lisäpalveluille, kuten vuokraelokuville, etämyynnissä tai muutoinkaan peruutusoikeutta sen jälkeen, kun maksullisen lisäpalvelun suorittaminen on aloitettu.

Maksullisissa sisältöpalveluissa ei katsota olevan virhettä pelkästään virheellisen ennakkotiedon, kuten elokuvan keston tai tuotantovuoden perustella, eikä virheellinen ennakkotieto siten anna asiakkaalle peruutusoikeutta.

## **10. Immateriaalioikeudet**

DNA TV -palvelut ja -sovellus sisältävät tekijänoikeudella, tavaramerkkioikeudella ja muilla immateriaalioikeuksilla suojattua materiaalia. Palveluiden, niissä välitettävien ohjelmien ja muun materiaalin tekijän-, teollis- ja muut suojatut immateriaalioikeudet kuuluvat DNA:lle tai kolmannelle osapuolelle. DNA:n välittämät ohjelmalvelut on tarkoitettu asiakkaan henkilökohtaiseen käyttöön eikä niitä saa kokonaan tai osittain-

kaan esittää julkisesti, jakaa kolmansille osapuolille tai muuten kaupallisesti hyödyntää suojattua materiaalia paitsi lainsäädännön niin erityistapauksissa sallien. Tällöin tekijän tai oikeudenhaltijan nimi on mainittava. Palvelun esittäminen ravintolan tai vähittäisliikkeen asiakkaille on kielletty. Asiakkaalla ei ole oikeutta tallentaa, jälleenlähettää, esittää tai käyttää ohjelmia tai palveluita kuin tekijänoikeuslain sallimissa rajoissa. DNA ei vastaa ohjelmien sisällöstä. Sisällöstä vastaavat oikeudenhaltijat. DNA:lla on oikeus estää sisällön ja ohjelmien laiton kopiointi erilaisin rajoituksin.

## 11. Markkinointi ja asiakastiedotus

DNA TV -palveluiden, kanavapakettien ja sisältöpalveluiden ostamisen edellytyksenä on markkinointiluvan antaminen sähköistä suoramarkkinointia varten. Markkinointiluvasta ilmoitetaan ostamisen yhteydessä ja sopimuslomakkeella. Markkinointiluvan antaneet asiakkaat saavat säännöllisesti ajankohtaista tietoa DNA:n ja sen yhteistyökumppaneiden tuotteista, asiakaseduista ja tarjouksista esimerkiksi tekstiviestillä, multimediasivustolla ja/tai sähköpostilla. Markkinoinnissa voidaan hyödyntää matkaviestinverkon paikka- ja päätelaitetietoja sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyviä muita tunnistamistietoja, kuten liittymänumeroita, yhteyksien ajankohtia sekä kestoja. Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan. Tämän sopimuksen tehnyt asiakas vastaa siitä, että henkilö, jolle hän on luovuttanut DNA TV -palvelun käyttöön, suostuu vastaanottamaan tämän sopimuksen mukaisia markkinointiviestejä. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa antamansa suoramarkkinointilupa ilmoittamalla siitä DNA Asiakaspalveluun.

DNA voi lähettää palvelua koskevat uutiset ja tiedotteet palvelumuutoksista sähköisesti asiakkaan DNA:lle ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai puhelinnumeroon teksti- tai multimediasivustolla. Asiakkaan on huolehdittava siitä, että DNA:lla on asiakkaan ajan tällä olevat yhteystiedot.

## 12. Sopimuksen voimassaolo

Palvelusopimus voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan DNA viihdeboksin sisältävän DNA TV-palvelun kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen. Muiden DNA TV -palveluiden, kanava-

pakettien ja sisältöpalveluiden toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen asiakas saa irtisanoa yhden (1) kuukauden irtisanomisaikalla. 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 (2) viikkoa tai DNA viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut sopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun.

Palvelu voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää muuttilanteessa toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikan siirrosta asiakkaan muuttamisen johdosta on ilmoitettava DNA:lle, jonka jälkeen tarkistetaan saatavuus haluttuun käyttöpaikkaan. Mikäli palvelu ei ole saatavissa uuteen käyttöpaikkaan ja asiakas on osoittanut DNA:lle, että kyseessä on muuttotilanne, asiakkaalla on oikeus purkaa tämä sopimus päättymään ilmoittamalla siitä DNA:lle kahta (2) viikkoa etukäteen ennen sopimuksen voimassaolon päättymishetkeä. 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. Muilta osin kuin mitä tähän on kirjattu, sopimuksen päättymiseen sovelletaan DNA Oyj:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille kohtaa 12.

## 13. Muut ehdot ja voimassaolo

Palvelun käyttöön sovelletaan näitä erityisehtoja sekä DNA Oyj:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille. Nämä erityisehdot tulevat voimaan 13.2.2020. Nämä ehdot korvaavat 28.8.2017 voimaan tulleet DNA TV- ja viihdepalveluiden erityisehdot kuluttaja-asiakkaille ja 1.4.2018 voimaan tulleet DNA TV -sovelluksen erityisehdot.

DNA TV -palveluita ja sovellusta käytettäessä DNA:lle välittyy tietoa käyttäjistä DNA:n tietosuojakäytännössä kuvatulla tavalla. Luethan myös DNA:n tietosuojaselosteen ja DNA TV -sovelluksen tietosuojaselosteen. Sopimusehdot ja tietosuojaselosteet löytyvät osoitteesta [dna.fi](https://dna.fi).

