



SISÄLLYSLUETTELO

1. Sopimuksen osapuolet.....	2
2. Valoo Taloyhtiöliittymä taloyhtiölle.....	2
2.1 Lisäpalvelut Taloyhtiölle.....	2
3. Valoo Taloyhtiöliittymä asukkaalle	2
3.1 Lisäpalvelut Asukkaalle	3
4. Liittymismaksun mahdolliset muutokset.....	3
5. Toimitus ja käyttöönotto	3
5.1 Toimitus	3
5.2 Laitteet.....	4
5.2.1 Sähkö.....	4
6. Taloyhtiöliittymän tekniset toteutukset sekä vastuut	5
6.1 Valokuitutekniikka	5
6.2 Ethernet-tekniikka.....	5
6.3 Kupari-tekniikka	5
7. Yhteyden nopeus ja laatu.....	5
7.1 Nopeustaulukot	6
8. Tietoturva.....	7
9. Asiakaspalvelu ja vikatilanteet.....	7
10. Voimassaolo ja muutokset.....	7

1. Sopimuksen osapuolet

Näillä erityisehdoilla määritellään sopimuksen kohteena olevan kiinteistön, rakennuksen, tai vastaavan kohteen liittämistä Valoo Oy:n kuituverkkoon.

Näiden erityisehtojen lisäksi sovelletaan kulloinkin voimassa olevia muita ehtoja, esim. Valoo Oy:n yleisiä sopimusehtoja taloyhtiöasiakkaille. Jos nämä erityisehdot ja yleiset sopimusehdot ovat keskenään ristiriidassa, sovelletaan ensisijaisesti näitä erityisehtoja.

Tässä dokumentissa käytetään seuraavia termejä sopimuksen osapuolista:

Asunto-osakeyhtiö tai vuokrataloyhtiö on jatkossa ”**Taloyhtiö**” tai ”**Asiakas**” ja huoneistossa asuva loppuasiakas ”**Asukas**”. Valoo Oy on jatkossa ”**Toimittaja**”.

2. Valoo Taloyhtiöliittymä taloyhtiölle

Valoo Taloyhtiöliittymä -sopimus sisältää valokuidun kytkennän kiinteistöön ja perusnopeudellisen liittymätuotteen jokaiseen Taloyhtiön huoneistoon. **Perusnopeudellisen liittymätuotteen nopeus määritellään aina sopimuksen tekohetkellä tapauskohtaisesti.** Perusnopeuden lisäksi Asukkaalle on tarjolla hinnaston mukaisia lisänopeuksia.

Valoo Taloyhtiöliittymä -sopimus määrittää kaikkiin huoneistoihin toimitettavan perusnopeuden. Sopimus tehdään Taloyhtiön ja Valoo Oy:n välille. Sopimuksessa määritellään perusliittymän nopeus ja kuukausimaksu per huoneisto.

Perusnopeudelliset liittymät laskutetaan Taloyhtiöltä yhden (1) kuukauden välein. Veloitus tapahtuu Taloyhtiön huoneistomäärän mukaisesti taloyhtiöliittymäsopimuksen mukaisilla kuukausihinnoilla.

2.1 Lisäpalvelut Taloyhtiölle

Taloyhtiöliittymän lisäpalveluna on tilattavissa myös kiinteistön kaapeloinnin päivitys nykyaikaiseen valokuituun huoneistoihin saakka sekä Kaapeli TV-palvelu ensisijaisesti nykyisiin antennikaapeleihin. Lisäpalvelut toimitetaan jokaiseen huoneistoon muun asennuksen yhteydessä.

3. Valoo Taloyhtiöliittymä asukkaalle

Valoo Oy ei veloita Asukasta perusnopeudellisista liittymistä. Perusnopeuden käyttöönotto edellyttää huoneiston Asukkaalta sähköistä rekisteröitymistä ja vahvaa tunnistautumista. Rekisteröityminen on maksutonta, ja se voidaan tehdä itsepalvelun lisäksi myös palveluntarjoajan asiakaspalvelussa puhelimitse.

Perusnopeuden itselleen rekisteröinyt Asukas on velvollinen ilmoittamaan huoneistosta muuttaessaan muutostaan Valoo Oy:lle, joka palauttaa huoneiston perusnopeuden rekisteröimättömään tilaan.

3.1 Lisäpalvelut Asukkaalle

Asukas voi tilata lisämaksusta nopeamman liittymän Valoo Oy:n asiakaspalvelusta tai Valoon verkkosivuilta ostoputkesta. Valoo Oy tekee sopimuksen lisänopeudellisen liittymätuotteen käytöstä ja laskuttaa Asukasta yhden (1) kuukauden välein liittymäsopimuksen mukaisilla kuukausihinnoilla. Hinnasto löytyy osoitteesta valoo.fi.

4. Liittymismaksun mahdolliset muutokset

Valoo Oy:llä on oikeus muuttaa tilausvahvistuksella ilmoitettua liittymismaksua seuraavissa poikkeuksellisissa tilanteissa:

- 1) kaapelin asennuksen kustannus asiakkaan tontille;
- 2) kaapelin läpiviennin kustannus talon seinärakenteen läpi; tai
- 3) sisällä tehtävä kaapelin asennustyön kustannus muodostuvat merkittävästi tavanomaista korkeammaksi.

Tällaisia tilanteita voi syntyä esimerkiksi, jos kaapelin asennusreitti tontilla on poikkeuksellisen pitkä (> 100 m) tai kaapelireitin rakentaminen edellyttää merkittäviä maanrakennustöitä, kuten kiveysten purkamista.

Mahdollisesta liittymismaksun muutostarpeesta ilmoitetaan aina Asiakkaalle kirjallisesti ja Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus purkaa tehty liittymäsopimus kuluitta.

Mahdollinen ilmoitus liittymismaksun muutoksesta toimitetaan Asiakkaalle kirjallisesti Valoo Oy:n tekemän katselmuksen jälkeen. Liittymismaksun muuttuessa tilaus tulee voimaan vasta sen jälkeen, kun Asiakas on hyväksynyt muuttuneen liittymishinnan kirjallisesti.

Asiakkaan on ilmoitettava hyväksyntä 14 vuorokauden kuluessa liittymismaksumuutosilmoituksen saamisesta, muutoin tehty tilaus raukeaa.

5. Toimitus ja käyttöönotto

5.1 Toimitus

Liittymien rakentaminen edellyttää, että alue on saanut tarpeeksi tilaajia ja sitä kautta rakentamispäätöksen. Toimitusaika vaihtelee alueellisesti ja siihen vaikuttavat valokuituverkon suunnittelu, reittien suunnittelu, lupahakemukset ja kaivuu-urakoinnit.

Ennen toimitusta asentaja ottaa yhteyttä Asiakkaaseen ja sopii ajan, jolloin asennus tullaan tekemään. Konetyöt tontilla pyritään tekemään mahdollisimman kevyellä kalustolla, joka ei jätä pitkävaikutteisia jälkiä maanpintaan ja kasvillisuuteen. Tontilla tapahtuvassa kaivuussa ura on tyyppisesti noin 10 cm leveä ja noin 30 cm syvä. Kiveykset ja asfaltti pyritään kiertämään ja/tai valitaan pienimmän vahingon tuottava reitti. Ensisijaisesti käytetään aina valmiita putkituksia

mahdollisuuksien mukaan. Taloyhtiön vastuulla on selvittää putkien sijainti valmiiksi ennen asennusta.

Kaapelin toimituksen yhteydessä kaivannot täytetään ja asfaltti ennallistetaan. Liittymismaksu ei sisällä muita Asiakkaan tontilla tehdyn kaivannon ja sen ympäristön ennallistamistöitä (muun muassa nurmetus sekä istutusten ja kiveyksen ennallistaminen).

Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta sekä niihin liittyvistä töistä. Asiakas vastaa kuitupäätteen vaatimasta virransyötöstä ja sen aiheuttamista kustannuksista.

Toimituksen edellytyksenä on, että Asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- Esteettömästä pääsystä tarvittaviin tiloihin,
- Riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- Tarvittaessa maadoitus ja sisäverkon kytkentädokumentaatio,
- Tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

5.2 Laitteet

Toimittaja vastaa kuituverkkoon kiinteästi yhteydessä olevien verkkolaitteiden asennuksesta. Tällaisia verkkolaitteita ovat tyypillisesti Taloyhtiön tekniseen tilaan asennettavat kuituverkkolaitteet sekä valokuituyhteyksien yhteydessä asuntoon asennettava kuituverkkopäätelaite (ONT) tai muu verkkopäätelaite.

Asukkaille erikseen toimitettavien päätelaitteiden, kuten Ethernet-kytkimen, Wi-Fi- tai Mesh-laitteiden asennuksista vastaa Asukas itse, ellei muuta ole sovittu. Jos edellä mainitut laitteet on hankittu muualta kuin Valoo Oy:ltä, vastaa laitteiden huolloista ja takuista myyjätaho, vaikka tällainen laite olisikin Valoo Oy:n asentama.

Kuitukaapeli ja siihen kuuluva kuitupäätelaite ovat Valoo Oy:n omaisuutta. Kuitupäätteeseen tai sen fyysiseen sijaintiin ei saa tehdä muutoksia ilman Valoo Oy:n kirjallista lupaa. Asunnoissa olevien langattoman verkon reitittimien sijaintia saa muuttaa kuuluvuuden parantamiseksi. Sopimuksen päättyessä kuitupäätte jää asennettuna paikalleen sen omistuksen jäädessä Valoo Oy:lle, eikä Valoo Oy vastaa kaapeloinnin poistamisesta tai asennusjälkien ennallistamisesta sopimusta edeltävään tilanteeseen. Paikalleen jäävästä kuitupäätteestä tai kuidusta ei peritä erillisiä maksuja, vaan ne sisältyvät internetyhteyden hintaan ja mahdollistavat helpon paluun tilaajaksi mahdollisten keskeytysten jälkeenkin.

Valoo Oy voi myös tarvittaessa päivittää Valoo Oy:ltä hankittavien Wi-Fi tai Mesh-reitittimien ohjelmistoa ja asetuksia verkon yli sekä kerätä dataa palvelun kehittämisen parantamiseksi.

5.2.1 Sähkö

Taloyhtiön tulee tarjota veloituseton sähköliittymä ja sähkö Valoo Oy:n toimittamille ja omistamille verkkolaitteille, jotka asennetaan Taloyhtiön yhteisiin tiloihin ja jotka mahdollistavat yhteyksien tarjoamisen Taloyhtiön huoneistoihin. Huoneistoon valokuitutekniikalla toteutetuilla yhteyksillä kuituverkkopäätelaitteen (ONT) sähkön kustannuksista vastaa Asukas.

6. Taloyhtiöliittymän tekniset toteutukset sekä vastuut

Kaikissa uusissa Valoo Taloyhtiölaajakaista -kohteissa liittymät toteutetaan kohteen mukaan joko valokuitu- tai olemassa olevalla Ethernet- tai kupariverkkotekniikalla. Taloyhtiön tulee tarjota veloituksetta käyttöön tarvittavat tekniset tilat Valoo Oy:n käyttämille verkkolaitteille.

Toimittajan käyttämät verkkolaitteet ovat Valoo Oy:n omaisuutta. Toimittaja vastaa verkkolaitteiden toiminnasta, huollosta ja ylläpidosta. Toimittajan tulee tarvittaessa, kuten vika- ja huoltotilanteissa, päästä veloituksetta tekniseen tilaan. Toimittaja pidättää oikeuden poistaa käyttämänsä verkkolaitteet sopimuksen rautessa.

6.1 Valokuitutekniikka

Valoo Oy:n vastuu verkon toiminnallisuudesta ulottuu valokuitutekniikalla toteutetuissa liittymissä huoneistoon asennettuun kuituverkkopäätelaitteeseen (ONT) asti. Kuituverkkopäätelaite (ONT) on Valoo Oy:n omaisuutta, eikä Asukas saa siirtää sitä paikaltaan. Valoo Oy voi tarvittaessa päivittää kuituverkkopäätelaitteen (ONT) asetuksia ja ohjelmistoa verkon yli ja kerätä dataa palvelun kehittämisen parantamiseksi.

6.2 Ethernet-tekniikka

Valoo Oy:n vastuu verkon toiminnallisuudesta rajautuu Ethernet-tekniikalla toteutetuissa liittymissä Taloyhtiön tekniseen tilaan asennettuun Ethernet-kytkimeen. Taloyhtiön sisäverkosta ja huoneiston mahdollisesta kytkentäkaapista vastaa Taloyhtiö. Myös Taloyhtiön sisäverkkoon liittyvistä muutostöistä ja niiden kustannuksista vastaa Taloyhtiö.

6.3 Kupari-tekniikka

Kupariverkko-tekniikalla toteutetuissa liittymissä Toimittajan vastuu rajautuu Taloyhtiön tekniseen tilaan asennettuun tietoliikennelaitteeseen (esimerkiksi G.FAST yksikkö) mukaan lukien huoneistoon asennettu päätelaite (esimerkiksi G.FAST päätelaite). Taloyhtiön sisäverkosta ja huoneiston mahdollisesta kytkentäkaapista vastaa Taloyhtiö. Myös Taloyhtiön sisäverkkoon liittyvistä muutostöistä ja niiden kustannuksista vastaa Taloyhtiö. Toimittaja voi tarvittaessa päivittää päätelaitteen (esimerkiksi G.FAST) asetuksia ja ohjelmistoa verkon yli.

7. Yhteyden nopeus ja laatu

Laajakaistayhteyden nopeus vaihtelee riippuen liittymätyypistä ja käytetystä tekniikasta. Nopeuteen vaikuttavat lisäksi mm. pääte- tai verkkolaitteen suorituskyky, sisäverkon laatu ja langattoman verkon (Wi-Fi) tekniset ominaisuudet.

Jos yhteysnopeudet eivät Asukkaan mielestä vastaa luvattua, tulee asiasta tehdä vikailmoitus Valoo Oy:n asiakaspalveluun. Jos ongelma paikannetaan Valoo Oy:n vastuulla oleviin laitteisiin tai verkkoon eikä sitä kaikesta huolimatta pystytä korjaamaan, tarjotaan Asukkaalle mahdollisuutta muuttaa liittymäsopimus hitaampaan liittymätuotteeseen, mikäli sellainen on tarjolla. Tämä ei rajoita lakisääteisiä oikeuksia mm. liittymäsopimuksen purkamiseen.

7.1 Nopeustaulukot

Taulukossa on tekniikoittain mainittu Valoo Taloyhtiöliittymien yhteysnopeudet ja sallitut vaihteluvälit asukkaan huoneiston liityntäpisteessä.

VALOKUITU LIITYMÄTUOTE	LATAUSNOPEUS (Downstream)			LÄHETYSNOPEUS (Upstream)		
	Nopeusluokka (Mbit/s)	Minimi	Normaali	Maksimi	Minimi	Normaali
XS 25M/25M	17,5	22,5	25	17,5	22,5	25
S 100M/100M	70	90	100	70	90	100
M 500M/500M	350	450	500	350	450	500
L 1000M/1000M	700	900	1000	700	900	1000
XL 2000M/2000M*	1400	1800	2000	1400	1800	2000

*Aluekohtaisia rajoituksia

VALOKUITU LIITYMÄTUOTE (Ethernet)*	LATAUSNOPEUS (Downstream)			LÄHETYSNOPEUS (Upstream)		
	Nopeusluokka (Mbit/s)	Minimi	Normaali	Maksimi	Minimi	Normaali
XS 25M/25M	17,5	22,5	25	17,5	22,5	25
S 100M/100M	70	90	100	70	90	100
M 500M/500M	350	450	500	350	450	500
L 1000M/1000M	700	900	1000	700	900	1000

* Taloyhtiön sisäverkon CAT-kaapelointi Cat-5 huom. max.100M, Cat-5e tai Cat-6

LIITYMÄTUOTE (G.Fast) *	LATAUSNOPEUS (Downstream)			LÄHETYSNOPEUS (Upstream)		
	Nopeusluokka (Mbit/s)	Minimi	Normaali	Maksimi	Minimi	Normaali
25M/25M	17,5	22,5	25	17,5	22,5	25
100M/25M	70	90	100	17,5	22,5	25
250M/50M	175	225	250	35	45	50

*Taloyhtiön sisäverkko kupari (G.Fast)

LIITYMÄTUOTE (VDSL)*	LATAUSNOPEUS (Downstream)			LÄHETYSNOPEUS (Upstream)		
	Nopeusluokka (Mbit/s)	Minimi	Normaali	Maksimi	Minimi	Normaali
50M/20M	35	45	50	14	18	20
100M/20M	70	90	100	14	18	20

* Taloyhtiön sisäverkko kupari (VDSL2)

8. Tietoturva

Palveluiden turvallisen käytön ja luotettavuuden kannalta on tärkeää, että Asukas huolehtii verkossa käyttämiensä laitteiden ajantasaisesta tietoturvasta, päivitysten käyttöönotosta ja siitä, että käytetyt tietoturva- ja palomuuriratkaisut ovat ajan tasalla. Näin laajakaistaliittymä saadaan parhaiten suojattua tietoturvauhkilta ja mahdolliselta haittaliikenteeltä.

Valoo Oy valvoo verkkonsa liikennettä viranomaismääräyksien mukaisesti. Mahdollisiin väärinkäyttöihin ja poikkeamiin tietoliikenteessä reagoidaan automaattisesti sulkemalla tai rajoittamalla ongelmia aiheuttava laajakaistayhteys.

9. Asiakaspalvelu ja vikatilanteet

Valoo Oy:n asiakaspalvelu palvelee veloituksetta Taloyhtiön edustajia ja Asukkaita.

Asiakaspalvelu palvelee muun muassa tilauksiin, käyttöönottoon, laskuihin ja yhteystietojen muutoksiin liittyvissä asioissa. Sekä vika- ja häiriöilmoitukset hoidetaan asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelun aukioloajat löytyvät osoitteesta valoo.fi/ota-yhteytta. Sivustolta löytyy yhteystietojen lisäksi myös sähköinen yhteydenottolomake

Taloyhtiön tai Asukkaan ilmoittamat taloyhtiöliittymien viat korjataan pääsääntöisesti arkisin normaalin työajan puitteissa. Valoo Oy aloittaa vikailmoituksen perusteella vian selvittämisen ja korjaamisen heti, kuitenkin viimeistään kolmantena (3) työpäivänä vikailmoituksen saapumisesta, ilmoituspäivä mukaan lukien.

10. Voimassaolo ja muutokset

Taloyhtiöliittymän sopimus Valoo Oy:n ja Taloyhtiön välillä on voimassa määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana.

Määräaikainen sopimus on voimassa sovitun määräajan, jonka päättymisen jälkeen se jatkuu automaattisesti toistaiseksi voimassa olevana. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa kesken sopimuskauden. Määräaikaisen sopimuksen keston katsotaan alkavan siitä, kun Valoo Oy on toimittanut sopimuksen mukaisen palvelun asiakkaalle.

Taloyhtiöliittymän irtisanomisaika on yhdeksän (9) kuukautta siitä, kun sopimus on irtisanottu kirjallisesti. Yksittäisten huoneistojen osalta sopimuksia ei voida sanoa irti erikseen.

Toimittajalla on oikeus purkaa sopimus tai perua tehty rakentamispäätös, mikäli se päättyy olemaan rakentamatta tietoliikenneverkkoa tai liittymää teknisesti tai taloudellisesti poikkeuksellisista syistä tai olosuhteista tai kolmansista osapuolista johtuvista perustelluista syistä. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi kunnan viranomaislupien edellyttämät ennalta odottamattomat vaatimukset tai niiden aiheuttamat kohtuuttomat viivästykset, yhteisrakentamisen vaade viranomaistaholta, kilpailijan päällekkäinen rakentaminen alueella, rakentamisen edellytyksien heikentyminen alueella olevien arvokkaiden puiden, rakennuksien tai muun vastaavan alueella olevan infrastruktuurin tai esteen takia, taikka kohtuuton paikallinen vastustus rakentamishanketta vastaan. Tällaisessa tilanteessa

kuluttaja- asiakkaan tilaus peruuntuu automaattisesti veloituksetta, ja asiakasta tiedotetaan tilauksen peruuntumisesta sähköpostitse, kirjeitse, tekstiviestillä tai sähköisen palvelukanavan kautta.

Jos tilaukseen halutaan tehdä muutoksia, tulee Asiakkaan ottaa yhteyttä Valoo Oy:n asiakaspalveluun. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa etämyynnin kautta tekemänsä sopimus ennen liittymän kytkentää. Tällaisessa tapauksessa Valoo Oy veloittaa Taloyhtiöltä valokuidun liittymismaksun 2490 €.

Valoo Oy pidättää oikeuden tehdä yksipuolisesti muutoksia taloyhtiöiden erityisehtoihin. Mahdolliset muutokset astuvat voimaan vasta kun Valoo Oy:n ja Asiakkaan sopima sopimuskausi on päättynyt. Erityisehtojen lisäksi noudatetaan kulloinkin voimassa olevia Valoo Oy:n yleisiä sopimusehtoja kuluttajille tai Valoo Oy:n sopimusehtoja yritysasiakkaille.