2026

Valoo TV Play+

ERITYISEHDOT

1.11.2026

Play+ IPTV palvelukuvaus ja erityisehdot – Kuluttaja-asiakas

Voimassa 1.11.2026 alkaen

1. Yleistä

1.1. Näitä erityisehtoja sovelletaan palvelun myyneen operaattorin (”Operaattori”) ja luonnollisen henkilön (”Asiakas”) väliseen sopimukseen, joka koskee TV-palveluiden tuottamiseen jäljempänä esitetyin ehdoin. Operaattorin ja Asiakkaan välinen palvelusopimus (”sopimus”) koostuu näiden erityisehtojen lisäksi Operaattorin Yleisistä ehdoista, Tilausehdoista ja kulloinkin voimassa olevasta hinnastosta. Voimassa olevat Yleiset ehdot ovat saatavilla Operaattorin kotisivuilla.

1.2. Yleisissä ehdoissa käytettyjä termien ja käsitteiden määritelmiä sovelletaan myös näissä erityisehdoissa.

2. Palvelukuvaus

2.1. Play+ IPTV-palvelu

2.1.1. Play+ IPTV-palvelun kautta on mahdollista katsoa suoratoistona televisiokanavia sekä myös tilata ja käyttää maksullisia lisäpalveluita, kuten maksullisten kanavien suoratoistoa ja ohjelmakirjastoja.

2.1.2 Palvelu antaa Asiakkaan käyttöön valitut digitaaliset televisiopalvelut (esim. Catch-up ohjelmakirjastot).

2.1.3. Palvelu kytketään ja sitä käytetään joko sen fyysisen verkon kautta, joka yhdistää Asiakkaan palvelun hyödyntämiseksi käyttämän liittymän yleisesti saatavilla olevaan kiinteään televerkkoon (”tilaajaverkko”), tai sen taloverkon/laajakaistaverkon kautta, joka on asennettuna kiinteistöön, jossa Asiakas käyttää palvelua (”taloverkko”).

2.1.4. Palveluun sisältyy Play+ IPTV -boksi, joka liitetään Asiakkaan televisioon. Palvelua voidaan käyttää joko Play+ IPTV -boksilla tai vaihtoehtoisesti Play+ IPTV -sovelluksella yhteensopivassa älytelevisiossa.

Play+-palvelun yhteydessä toimitettava IPTV-boksi on Valoon omaisuutta. Mikäli sopimus päättyy ennen 36 kuukauden määräajan täyttymistä, Asiakkaan tulee palauttaa IPTV-boksi Valoolle. Palautusohjeet ovat saatavilla osoitteessa **valoo.fi/laitepalautus**.

2.1.5. Play+ IPTV-palvelua voidaan käyttää samoilla tunnuksilla talouden Play+ IPTV-bokseissa sekä Play+ IPTV-sovelluksessa. Play+ IPTV-palvelun samanaikaisten käyttäjien määrää on rajoitettu.

2.1.6. Play+ IPTV-sovellus on yhteensopiva Samsung Tizen, LG WebOS ja Android TV käyttöjärjestelmissä.

2.2. Play+ mobiilisovellusten käyttö

2.2.1. Play+ mobiilisovelluksia voidaan käyttää Play+ IPTV-palvelun tunnuksilla talouden kaikissa laitteissa. Play+ mobiilisovellusten samanaikaisten käyttäjien määrää on rajoitettu.

2.2.2. Play+ mobiilisovellus on yhteensopiva Android ja iOS käyttöjärjestelmissä.

2.2.3. Palvelu ei toimi EU- ja ETA-alueen ulkopuolella. Tämä johtuu siitä, että kanavien lähetysoikeudet ovat voimassa vain EU- ja ETA-alueella.

2.2.4. Palvelun käyttö edellyttää voimassa olevaa Operaattorin toimittamaa Play+ IPTV-tilausta.

2.2.5. Jos Asiakas tai Operaattori lopettaa Asiakkaan Play+ IPTV-tilauksen, myös Play+ mobiilisovellusten käyttö päättyy samanaikaisesti.

2.3. Catch-up ohjelmakirjasto

2.3.1. Catch-up ominaisuuden avulla on mahdollista katsoa tiettyjen kanavien ohjelmia 2-7 vuorokauden ajalta taaksepäin, ilman Asiakkaan tekemiä tallennustoiminpiteitä. Eri kanavien erilaisten tekijänoikeuksien vuoksi ominaisuus ei ole käytössä kaikilla kanavilla.

2.4. Verkkotallennus

2.4.1. Asiakas voi käyttää verkkotallennusta vain tallentaakseen aineistoa yksityistä käyttöä varten. Asiakas ei voi kuitenkaan käyttää verkkotallennusta pysyvien tallenteiden tekemiseen. Operaattori määrittää verkkotallenteiden säilytysajan. Operaattorilla on oikeus muuttaa verkkotallennuksen ominaisuuksia, kuten käytettävissä olevaa levytilaa, nauhoitettavia kanavia sekä tallennetun aineiston säilytyksen päättymisaikaa. Päättymisajan muutoksilla ei ole vaikutusta niihin päättymisaikoihin, jotka Asiakas on asettanut jo tallennetulle aineistolle. Operaattori ei vastaa nauhoitetun aineiston säilytyksestä tai nauhoituksen epäonnistumisesta. Asiakas voi käyttää verkkotallennusta ja katsoa nauhoitettua aineistoa niin kauan kuin Asiakkaalla on voimassa oleva palvelusopimus verkkotallennuksesta Operaattorin kanssa.

3. Tilausjakso ja irtisanominen

3.1. Palvelu laskutetaan kokonaiselta alkavalta kalenterikuukaudelta. Palvelussa ja lisäpaketeissa on määräaikaisuus 1 kk -12 kk sopimuksen mukaisesti.

3.2. Lisäpaketeissa voi olla palvelukohtaisia liittymis- tai irtisanomisaikoja. Nämä esitetään kunkin lisäpalvelupaketin tilauksen yhteydessä.

3.3 Jos operaattorin palveluvalikoimaan kuuluu vuokrauspalvelu, Play+ IPTV-palvelun kautta tilattavista elokuvista veloitetaan vuorokausikohtainen vuokra per elokuva. Elokuvilla ei ole erillistä tilausjaksoa.

3.4. Muissa interaktiivisissa palveluissa ei tavallisesti ole tilausjaksoa, mutta jos sellainen on, tilaus- ja irtisanomisajat ovat samat kuin peruspalvelussa.

Julkinen/Public

4. Palvelun tilaamisen edellytykset ja tilauksen peruuttaminen

4.1. Palvelun tilaamisen perusedellytys on, että Asiakkaan taloudessa on kytkettynä Operaattorin laajakaistaliittymä, jonka tiedonsiirtonopeus on riittävä TV-signaalin tuomiseksi häiriöttömästi laajakaistaliittymään.

4.2. Operaattori tarkistaa tilaamisen perusedellytykset tilausta tehtäessä. Kyse on alustavasta tarkistuksesta, joka ei siis takaa, että palvelu toimii virheettömästi Asiakkaan liittymässä.

4.3. Asiakas vastaa omalla kustannuksellaan datayhteyksistä, laitteista, sovelluksista sekä datayhteyden riittävästä suorituskyvystä. Tämä koskee myös tietoturvaa.

4.4. Voidakseen käyttää Play+ IPTV-palvelua Asiakkaan tulee hankkia Operaattorin osoittama Play+ IPTV-boksi. Boksi on vuokralaite tai sen voi ostaa erikseen omaksi. Muiden valmistajien tai myyjien bokseja ei voi kytkeä, ellei Operaattori ole etukäteen hyväksynyt niitä.

4.5 Lisäksi palveluvalikoimaan kuuluu mahdollisuus vuokrata lisä-IPTV-boksi esimerkiksi mökkikäyttöön. Boksin käyttö ei edellytä Valoon valokuituyhteyttä, vaan se toimii millä tahansa internet-yhteydellä. Palvelu on määräaikainen 12 kuukautta ja edellyttää TV Play+ tai Valoo TV Play+ Pro -palvelun tilausta sekä voimassa olevaa Valoo Netti -tilausta

4.6. Toimitettavaan Play+ IPTV-boksiin sovelletaan sen valmistajan tai toimittajan antamaa takuuta.

4.7. Operaattori päivittää jatkuvasti televisioon liitetyn Play+ IPTV-boksin ohjelmistoa sekä Play+ IPTV-sovellusta, joten Play+ IPTV-palvelua käyttävien laitteiden pitää olla kytkettynä laajakaistayhteyteen uusimpien sovelluspäivitysten vastaanottamista varten.

4.7. Jos Asiakas ei ole tyytyväinen palvelun laatuun, tilauksen voi irtisanoa 14 päivän kuluessa tilauspäivästä (”peruutusaika”).

5. Palveluiden käyttö

5.1. Asiakkaan tulee käyttää liittymää ja sen palveluita Operaattorin Asiakkaalle antamien ohjeiden mukaan.

5.2. Asiakas ei saa kopioida tai myydä edelleen sopimukseen sisältyviä TV-ohjelmia tai videoelokuvia eikä muulla tavoin hyödyntää niitä kaupallisesti tai muulla tavalla, joka loukkaa muiden oikeuksia, esimerkiksi tekijänoikeuksia tai muita immateriaalioikeuksia. Palvelun sisältöä ei voi käyttää julkiseen esittämiseen eikä jakamiseen yleisölle.

5.3. Asiakas tai Asiakkaan käyttämä laite, sovellus tai järjestelmä ei saa aiheuttaa vikaa tai häiriöitä Operaattorille. Vian, häiriön tai kuormituksen ilmetessä Asiakas on velvollinen omalla kustannuksellaan ja viipymättä ryhtymään tarvittaviin toimiin vian, häiriön tai kuormituksen korjaamiseksi tai poistamiseksi.

5.4. Sisältö on tekijänoikeuslain, kansainvälisten sopimusten ja mahdollisen muun lainsäädännön suojaamaa. Kolmannella osapuolella on tekijänoikeus ja muut oikeudet sisältöön. Myyjällä on oikeus kerätä palvelun sisältöä koskevaa katsojatietoa anonyymisti palvelun kehittämiseksi ja markkinointitarkoituksiin. Myyjä ei vastaa sisällöstä, sisällön saatavuudesta eikä sisällön muutoksista. Ellei toisin kirjallisesti sovita, sisältöön sovelletaan ensisijaisesti sisältöä koskevien oikeuksien omistajan laatimia ehtoja.

5.5. Sisältötarjonnassa voi olla tekijänoikeudellisista syistä tai välitystekniikasta johtuvia eroja maanpäällisen TV-palvelun, Play+ IPTV-palvelun ja Play+ mobiilisovellusten käytön välillä.

5.6. Ulkomailta alkunsa saava ohjelmisto voi sisältää lapsen kehitykselle haitallisia kuvaohjelmia ja ohjelmistoon sisältyviä ohjelmia ei ole luokiteltu ja merkitty Suomen lainsäädännön mukaan. Kaikkia palveluissa tarjolla olevia ohjelmia ei ole luokiteltu ja merkitty kuvaohjelmalain (17.6.2011/710) mukaisesti.

6. Käyttäjätunnukset

6.1. Palvelun käyttöä varten tarvitaan käyttäjätunnukset. Asiakkaan oikeus käyttäjätunnuksiin päättyy asiakassopimuksen päättyessä.

6.2. Käyttäjätunnukset ovat asiakaskohtaisia. Asiakas on velvollinen suojaamaan käyttäjätunnukset asiattomalta käytöltä. Asiakkaan tulee ilmoittaa Operaattorille välittömästi, jos käyttäjätunnukset katoavat tai jos kolmas osapuoli käyttää palvelua.

6.3. Play+ IPTV tilaukseen liittyvien maksullisten palveluiden tilaamiseksi mahdollisesti tarvittavaa PIN-koodia tulee kohdella arvopaperina, ja Asiakas vastaa PIN-koodin ja mahdollisen salasanan turvallisesta säilyttämisestä.

6.4. Asiakas vastaa Asiakkaan laskulle kertyvistä kustannuksista, jotka aiheutuvat siitä, että Asiakkaan PIN-koodia käyttää joku ulkopuolinen.

7. Ohjelmisto

7.1. Play+ IPTV- ja mobiilisovellusten käyttö edellyttää tiettyjen sovellusten asentamista asiakkaan laitteisiin. Sovelluksiin liittyvät tekijänoikeudet ja muut oikeudet kuuluvat ohjelmiston toimittajalle tai kolmannelle osapuolelle. Operaattori ei vastaa ohjelmistosta. Mikäli laissa ei ole toisin säädetty, operaattori ei anna minkäänlaista takuuta palvelun virheettömyydestä, luotettavuudesta eikä sisällöstä muutoinkaan.

7.2. Ensisijaisesti sovelletaan ohjelmiston omia ehtoja, ja toissijaisesti Asiakas saa rajoitetun ei-yksinoikeudellisen käyttöoikeuden, joka ei ole siirrettävissä.

7.3. Asiakassopimuksen päättyessä tulee Asiakkaan välittömästi lopettaa ohjelmiston käyttö ja poistaa laitteistaan niihin asennetut sovellukset sekä kaikki niiden kopiot.

8. Henkilötiedot

8.1. Operaattori tai sen edustaja voi kohdentaa markkinointia tai tarjouksia Asiakkaalle, ellei Asiakas itse ole erityisesti kieltänyt sitä.

Julkinen/Public

8.2. Operaattori lähettää uutisia ja tiedotteita palvelua koskevista muutoksista siihen sähköpostiosoitteeseen, jonka Asiakas on antanut Operaattorille palvelun tilauksen yhteydessä.

9. Maksaminen ja hinnasto

9.1. Maksut määräytyvät toistaiseksi voimassa olevien tilausten osalta kulloisenkin hinnaston mukaisesti ja määräaikaisten tilausten ja/tai palveluiden osalta tilaushetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

9.2. Jos Asiakas katsoo Asiakkaan maksettavaksi esitettyjen kustannusten olevan virheellisiä tai vääriä, Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa asiasta Operaattorille.

10. Käytön rajoittaminen tai estäminen

10.1. Operaattorilla on oikeus Asiakasta kuulematta keskeyttää palvelun saatavuus tai rajoittaa sitä, jos se on välttämätöntä (a) palvelun kehittämistä, kunnossapitoa, säätöä, testausta tai päivitystä varten, (b) palvelun tai tietoliikenneverkon häiriöttömän toiminnan varmistamiseksi, (c) tietoturvallisuuden tai tietosuojan valvomiseksi, (d) lain, viranomaismääräyksen, hyvän tavan, tekijänoikeuden tai muun oikeuden rikkomisen ehkäisemiseksi tai niiden noudattamisen varmistamiseksi tai (e) muusta vastaavasta syystä. Operaattori pyrkii toteuttamaan kohdassa (a) tarkoitetun keskeytyksen tai rajoituksen sellaisena ajankohtana, joka aiheuttaa mahdollisimman vähän haittaa Asiakkaalle, sekä ilmoittamaan keskeytyksestä etukäteen palvelun yhteydessä tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla. Operaattori tiedottaa muista keskeytyksistä tai rajoituksista palvelun yhteydessä tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla tarpeettomasti viivyttelemättä.

10.2. Operaattorilla on oikeus Asiakasta kuulematta estää Asiakkaalta palvelun käyttö tai rajoittaa sitä, jos (a) Asiakas todetaan maksukyvyttömäksi, (b) Asiakas ei ole maksanut erääntynyttä laskua 14 päivän kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, (c) Asiakas ilmeisen tarpeettomasti tai epätavanomaisella tavalla kuormittaa palvelua tai tietoliikenneverkkoa, (d) Asiakas aiheuttaa häiriöitä tai muuta haittaa palvelussa tai tietoliikenneverkossa tai muille asiakkaille tai kolmannelle osapuolelle, (e) Asiakas on ilmeinen tietosuoja- tai tietoturvauhka, (f) Asiakas rikkoo lakia, viranomaismääräystä, hyvää tapaa, tekijänoikeutta tai muita oikeuksia, (g) Asiakas ei noudata asiakassopimusta tai annettuja ohjeita tai (h) jos on olemassa muu vastaava syy. Operaattori ilmoittaa viipymättä Asiakkaalle tekstiviestillä, sähköpostitse tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla, että käyttö on estetty tai rajoitettu.

11. Vastuunrajoitukset

11.1. Operaattori on velvollinen korvaamaan Asiakkaalle välittömät vahingot, jotka ovat syntyneet Operaattorin sopimusrikkomuksen vuoksi. Jos Asiakas on saanut hyvitystä tai muun korvauksen sopimusrikkomuksen perusteella, Operaattori on velvollinen korvaamaan vahingon ainoastaan siltä osin kuin vahinko ylittää hyvityksen tai muun korvauksen.

11.2. Vahingon uhatessa tai sattuessa Asiakkaan tulee ryhtyä tältä kohtuudella edellytettäviin toimiin vahingon estämiseksi tai rajoittamiseksi. Jos Asiakas ei ryhdy mainittuihin toimiin, Operaattori ei vasta vahingosta siltä osin kuin se olisi voitu välttää ilman Asiakkaan laiminlyöntiä.

11.3. Operaattori ei vastaa välillisistä vahingoista. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä käyttöhyötyä tai ansionmenetystä.

11.4. Operaattori ei vastaa myöhästymisistä, vahingoista tai kuluista, jotka aiheutuvat (a) Asiakkaan antamista virheellisistä tai puutteellisista tiedoista, (b) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toiminnasta tai laiminlyönnistä, (c) Asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista laitteista, ohjelmista, järjestelmistä tai vastaavista, (d) sisällöstä, (e) kolmannen osapuolen palveluista tai aineistoista, (f) lain, viranomaismääräyksen, hyvän tavan, asiakassopimuksen tai annettujen ohjeiden vastaisesta toiminnasta, (g) tavanomaisista palvelun virheistä, häiriöistä, puutteista tai keskeytyksistä, (h) muista palvelun vähäisemmistä virheistä, häiriöistä tai puutteista, joilla ei ole olennaista vaikutusta palvelun käyttöön, (i) ylikuormitushyökkäyksistä, tietomurroista, viruksista, haittaohjelmista tai muusta kyberhyökkäyksestä tai (j) haitasta, joka johtuu vahinkotapahtumasta.

11.5. Operaattorin korvausvastuu kaikista vahingoista ja kustannuksista voi kokonaisuudessaan olla enintään samansuuruinen kuin palvelusta perittävä kuukausimaksu sopimusrikkomuksen ajankohtana mahdollinen hyvitys mukaan lukien, tai jos kuukausimaksua ei ole, muu laskutuskaudelta perittävä perusmaksu, joka määrältään vastaa kuukausimaksua.

11.6. Korvausta tulee vaatia Operaattorilta kohtuullisessa ajassa siitä, kun korvausperuste on tullut tai sen olisi pitänyt tulla Asiakkaan tietoon. Kohtuullinen aika on korkeintaan kolme kuukautta siitä, kun korvausperuste on tullut tai sen olisi pitänyt tulla Asiakkaan tietoon.

12. Tarjonnan muutokset ym.

12.1. Operaattori pyrkii jatkuvasti parantamaan ja päivittämään palvelua parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen tarjoamiseksi. Operaattori tekee tällöin yhteistyötä alihankkijoiden kanssa, jotka Operaattorin puolesta muun muassa valvovat palvelun kautta siirrettävää sisältöä.

12.2. Edellä sanottu tarkoittaa, että palvelun määrä, tyyppi, tarjonta ja sisältö saattavat muuttua ajan myötä. Muutokset voivat koskea esimerkiksi kanavatarjontaa, kanavasisältöä ja interaktiivisia palveluita.

12.3. Kehittämiseen kuuluvat erilaisten ominaisuuksien kokeilut ja testaukset. Palvelussa voi olla koekäytössä ominaisuuksia, jotka ovat kokeiluvaiheessa. Nämä ominaisuudet voivat olla asiakkaan käytettävissä ilman erillistä maksua olematta kuitenkaan osa Play+ IPTV-palvelun tilauksen mukaista palvelua. Kokeiluvaiheessa olevat ominaisuudet ovat tyypillisesti määräaikaisia, jolloin ne voivat poistua ilman ennakkoilmoitusta.

12.4. Kanavatarjonnan muutoksista ilmoitetaan Asiakkaalle sähköpostitse, tekstiviestillä, postitse tai kotisivuilla julkaistavalla ilmoituksella viimeistään yhtä (1) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos johtuu Operaattorin vaikutusvallan ulkopuolisesta seikasta, ilmoitusaika voi olla lyhyempi. Erityistilanteissa muutoksesta voidaan ilmoittaa jälkikäteen.

Julkinen/Public

”Erityistilanteilla” tarkoitetaan muun muassa viranomaispäätöksiä, lain tai muun säädöksen muutosta, teknisen laitteiston vikaa ja sopimuksen muutosta tai päättymistä.

13. Muut ehdot

13.1. Nämä toimitusehdot täydentävät ja ovat osa Operaattorin yleisiä toimitusehtoja, jotka koskevat kuluttaja-asiakkaiden liittymiä ja palveluja.

Julkinen/Public