2026

Valoon erityisehdot kuluttajille

1.11.2026

Julkinen/Public

Sisällysluettelo

1. Yleistä 2
2. Valokuidun rakentaminen ja toimitus 2
2.1 Asiakkaan vastuu 2
2.2 Valokuituliittymän toimitus 3
2.3 Valokuituvalmiusrakentaminen 4
2.4 Rakentamisen aikataulu ja palveluiden käyttöönotto 4
2.4.1 Rakentamisen aikataulu alueella, jossa ei ole julkista rakentamispäätöstä 4
2.4.2 Rakentamisen aikataulu ja palveluiden käyttöönotto alueella, jossa on julkinen rakentamispäätös 5
2.4.3 Rakentamisen aikataulu ja palveluiden käyttöönotto valmistuneilla alueilla 5
3. Valoo Netti -liittymä ja sopimuksen voimassaolo 6
3.1 Sopimuksen voimassaolo 6
3.2 Asiakasviestintä 6
3.3 Markkinointiviestintä 6
4. Maksutavat, maksuehdot ja mahdollinen kotitalousvähennys 7
5. Liittymismaksun mahdolliset muutokset 8
6. Tilauksen muutos, peruutus ja kulut 8
6.1 Tilauksen muutos ja peruutus ennen julkista rakentamispäätöstä 8
6.1.1 Veloitukseton peruutus 8
6.1.2 Peruutuskulut 8
6.2 Tilauksen muutos ja peruutus julkisen rakentamispäätöksen jälkeen 9
6.2.1 Veloitukseton peruutus 9
6.2.2 Peruutuskulut 9
6.3 Force majeure 9

Julkinen/Public

1. Yleistä

Näillä erityisehdoilla määritellään sopimuksen kohteena olevan kiinteistön, rakennuksen, tai vastaavan kohteen liittämisestä Valoo Oy:n (jäljempänä Valoo tai Toimittaja) kuituverkkoon, sekä määritellään sopimuksen toisena osapuolena olevan kuluttaja-asiakkaan (jäljempänä Asiakas) oikeudet ja vastuut.

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

2. Valokuidun rakentaminen ja toimitus

Valoo rakentaa yhteistyössä useiden eri kumppaneiden kanssa. Valoo varmistaa kaikkien kumppaneidensa tilaajavastuuseen liittyvät velvoitteet eli mm. ennakkoperintä- ja alv-rekisteritiedot, lakisääteiset vakuutukset ja myös vastuuvakuutukset ja urakoitsijan työntekijöiden terveydenhuollon tilanteen.

Valoo-kuituliittymän tilaus ja liittymismaksu sisältävät kuitukaapelin ja kuitupäätteen asennuksen käyttövalmiiksi liittymän toimituksen yhteydessä. Liittymismaksu ei sisällä kiinteän sisäverkon rakennustöitä. Asennuksessa kuitukaapeli tuodaan talon lähimmälle seinustalle, rakentamisen ja asennuksen kannalta suotuisaan paikkaan. Pidätämme oikeuden sijainnin määrittelyyn.

2.1 Asiakkaan vastuu

Asiakas voi tarvittaessa sopia eri asennuspaikasta suoraan urakoitsijan kanssa erillismaksusta. Asiakas vastaa tontilla olevien maanalaisten rakenteiden selvittämisestä ja merkitsemisestä maastoon, mm. muut kaapeli- tai putkireitit. Ennen kaapeleiden sijoittamista tontille, Asiakas käy läpi maanalaiset rakenteet, kiinteistön rajat sekä muut asennuksessa huomioitavat asiat asennustöiden tekijän kanssa.

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

- esteetön pääsy tarvittaviin tiloihin,
- riittävä sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuus toimitusosoitteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunto ja niiden säännösten mukaisuus ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämät luvat kustannuksineen,
- maanalaisten rakenteiden selvittäminen.

Julkinen/Public

2.2 Valokuituliittymän toimitus

Ennen toimitusta asentaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja sopii ajan, jolloin asennus tullaan tekemään. Mikäli asennuskäynti estyy asiakkaasta johtuvasta syystä, kuten sen vuoksi, ettei asiakasta tavoiteta sovittuna ajankohtana tai asiakas ei ole sovitusti paikalla mahdollistamassa asennuksen suorittamista, Toimittajalla on oikeus veloittaa asiakkaalta turhasta käynnistä 150 euroa.

Konetyöt tontilla pyritään tekemään hyvin kevyellä kalustolla, joka ei jätä pitkävaikutteisia jälkiä kasvillisuuteen. Tontilla tapahtuvassa kaivuussa ura on tyypillisesti 10 cm leveä ja 30 cm syvä. Kiveykset ja asfaltti pyritään kiertämään ja/tai valitaan pienimmän vahingon tuottava reitti. Valmiita putkituksia käytetään aina, kun mahdollista, edellyttäen, että asiakas on paljastanut putkien päät.

Kiinteistöllä asennustöiden tekijä suorittaa kuidun sisääntuloreiän poraamisen rakennukseen ja asentaa kuidun paikoilleen. Sisääntuloreikä porataan enintään 45 asteen kulmaan arvioidun lumirajan yläpuolelle. Kaapeli suojataan suojakourulla. Rakennuksen haltijan vastuulla on selvittää, ettei sisääntuloreiän kohdalla ole kaapeleita, putkistoja tai muita vastaavia rakenteita. Mikäli reiän kohdalla olevat rakenteet tältä osin kuitenkin vaurioituvat, verkonhaltija tai asennustöiden tekijä ei vastaa mahdollisten vikatapausten aiheuttamista välittömistä eikä välillisistä vahingoista. Rakennuksen haltija vastaa korjauskustannuksista.

Kaapelin toimituksen yhteydessä kaivannot täytetään. Liittymismaksu ei sisällä asiakkaan tontilla tehdyn kaivannon ja sen ympäristön ennallistamistöitä (muun muassa nurmetus sekä istutusten, kiveyksen ja asfaltin ennallistaminen).

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun Toimittaja on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

Kuitukaapeli ja siihen kuuluva kuitupääte ovat Toimittajan omaisuutta. Kuitupäätteeseen tai sen fyysiseen sijaintiin ei saa tehdä muutoksia ilman Toimittajan kirjallista lupaa. Asennuksen saa tehdä vain vaadittavan koulutuksen saanut asentaja. Jos muutoksia on tarve tehdä, tulee Asiakkaan olla yhteydessä Valoon asiakaspalveluun.

Sopimuksen päättyessä kuitupääte jää asennettuna paikalleen sen omistuksen jäädessä Toimittajalle, eikä Toimittaja vastaa kaapeloinnin poistamisesta tai asennusjälkien ennallistamisesta sopimusta edeltävään tilanteeseen. Paikalleen jäävästä kuitupäätteestä tai kuidusta ei peritä erillisiä maksuja sopimuskauden päätyttyä tai sen aikana, vaan ne sisältyvät internetyhteyden hintaan ja mahdollistavat helpon paluun tilaajaksi mahdollisten keskeytysten jälkeenkin.

Mikäli kiinteistölle on toteutettu valokuituvalmius siten, että kuituputki on päätetty rakennuksen ulkoseinällä olevaan suojakoteloon, valokuituliittymän käyttöönotto voi olla mahdollista myös talviaikana. Käyttöönotto ei kuitenkaan ole mahdollista talviaikaan pakkaskaudella eikä tilanteissa, joissa käyttöönotto edellyttää maanrakennus- tai maakaapelointitöitä.

Julkinen/Public

2.3 Valokuituvalmiusrakentaminen

Valokuituvalmiusrakentamista tehdään aluekohtaisesti. Valokuituvalmius voidaan tuoda asiakkaan kiinteistöön siinä tapauksessa, että Asiakas ei halua tilata palveluita, mutta antaa luvan valmiuden rakentamiselle. Tällöin tontin rajalta rakennetaan kuituputki pihan läpi kiinteistölle. Kuituputki tuodaan kiinteistön lähimpään nurkkaan, josta se nostetaan nousuputkea pitkin talon seinustalle sopivaan korkeuteen. Kuituputken päähän asennetaan suojakotelo liitäntöjä varten valmiiksi, mikäli asukas haluaa myöhemmin tilata valokuituliittymän käyttöönsä. Talon sisäpuolella tulee olla sähköliitäntä lähellä. Tässä vaiheessa ei asenneta laitteita eikä läpivientejä taloon sisälle, vaan ne tehdään vasta, kun kuitu ja liittymä otetaan käyttöön.

Kuituputken toinen pää liitetään tien varteen maan alla kulkevaan runkolinjaan, kun sen rakentaminen on valmistunut. Näin varmistetaan, että valokuituvalmius on olemassa ja jälkikäteen valokuidun kytkeminen käy helposti ja nopeasti.

Kuituputki ja muut asennusmateriaalit ovat Toimittajan omaisuutta, eikä näitä ole lupa antaa kolmannen osapuolen käyttöön.

2.4 Rakentamisen aikataulu ja palveluiden käyttöönotto

2.4.1 Rakentamisen aikataulu alueella, jossa ei ole julkista rakentamispäätöstä

Julkinen rakentamispäätös annetaan viimeistään 12 kuukauden kuluessa asiakkaan tilauksesta. Valoo Netti -liittymä on kytketty ja asiakkaan käytettävissä viimeistään 24 kuukauden kuluessa siitä, kun julkinen rakennuspäätös on annettu. Asiakas voi seurata onko alue saanut julkista rakentamispäätöstä sekä alueen rakentamisen etenemistä OmaValoo -asiakasportaalista, johon jokainen tilannut asiakas saa tunnukset. Asiaa voi tiedustella myös asiakaspalvelustamme.

Asiakas voi ottaa Valoo Netti -liittymän käyttöön haluamanaan ajankohtana sen valmistumisen jälkeen, kuitenkin viimeistään 12 kuukauden kuluessa siitä, kun liittymä on ollut käyttöönottovalmis. **Jos asiakas ei itse valitse myöhempää aktivointipäivää, liittymän laskutus alkaa 14 päivän kuluttua liittymän valmistumisesta.**

Rakentamisen aikataulu alueella, jossa ei ole julkista rakentamispäätöstä:

Julkinen/Public

2.4.2 Rakentamisen aikataulu ja palveluiden käyttöönotto alueella, jossa on julkinen rakentamispäätös

Asiakkaan tehdessä tilauksen alueelle, jossa on jo voimassa oleva julkinen rakentamispäätös, Valoo Netti -liittymä on kytketty ja asiakkaan käytettävissä viimeistään 24 kuukauden päästä tilaushetkestä. Asiakas voi seurata rakentamisen päätöksen julkistamista sekä alueen rakentamisen etenemistä OmaValoo -asiakasportaalista, johon jokainen tilannut asiakas saa tunnukset. Asiaa voi tiedustella myös asiakaspalvelustamme.

Asiakas voi ottaa Valoo Netti -liittymän käyttöön haluamanaan ajankohtana sen valmistumisen jälkeen, kuitenkin viimeistään 12 kuukauden kuluessa siitä, kun liittymä on ollut käyttöönottovalmis. **Jos asiakas ei itse valitse myöhempää aktivointipäivää, liittymän laskutus alkaa 14 päivän kuluttua liittymän valmistumisesta.**

Rakentamisen aikataulu alueella, jossa on julkinen rakentamispäätös:

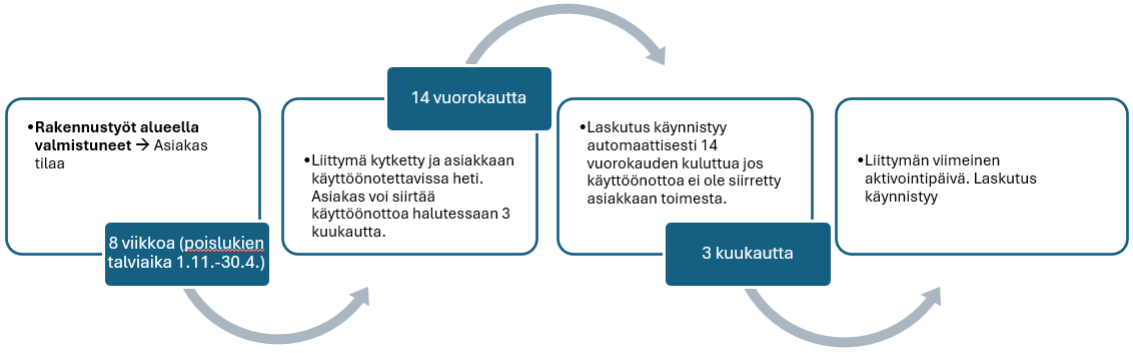
2.4.3 Rakentamisen aikataulu ja palveluiden käyttöönotto valmistuneilla alueilla

Mikäli asiakas tekee tilauksen alueelle, jossa kuiturakentaminen on jo valmistunut, liittymän toimitusaika määräytyy alueen rakentamisen laajuuden, infrastruktuurin sekä vuodenajan perusteella. Jälkiliittymien maanrakentamista vaativat tehtävät toteutetaan sulan maan aikana.

Valoo Netti -liittymä on kytketty ja asiakkaan käyttöönotettavissa arviolta kahdeksan (8) viikon kuluessa tilauksen vastaanottamisesta. Talviaika (1.11.–30.4.) ei sisälly toimitusaika-arvioon.

Asiakas voi ottaa Valoo Netti -liittymän käyttöön haluamanaan ajankohtana sen valmistumisen jälkeen, kuitenkin viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluessa siitä, kun liittymä on ollut käyttöönottovalmis. **Jos asiakas ei itse valitse myöhempää aktivointipäivää, liittymän laskutus alkaa 14 päivän kuluttua liittymän valmistumisesta.**

Rakentamisen aikataulu alueella, jonka rakennustyöt ovat valmistuneet:



Julkinen/Public

3. Valoo Netti -liittymä ja sopimuksen voimassaolo

3.1 Sopimuksen voimassaolo

Valoo Netti -liittymän sopimus voidaan tehdä 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. Tällä ehdolla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaan lakiin perustuvaa irtisanomisoikeutta sosiaalisen suoritusesteen takia. Määräaikaisen sopimuksen keston katsotaan alkavan siitä, kun Toimittaja on toimittanut sopimuksen mukaisen palvelun asiakkaalle ja asiakas on aktivoinut palvelun käyttöönsä.

3.2 Asiakasviestintä

Toimittaja sitoutuu tiedottamaan asiakkaalle palveluihin ja tilauksiin liittyvistä olennaisista asioista. Tiedotteet voivat koskea muun muassa palveluiden tai hintojen muutoksia sekä palvelun toimitusta tai toimivuutta. Toimittajalla on oikeus toimittaa tiedotteet sähköisesti tai kirjeitse. Tiedotteet eivät sisällä markkinointia.

3.3 Markkinointiviestintä

Toimittajalla on oikeus lähettää asiakkaalle markkinointia sisältäviä viestejä sähköisesti tai postitse. Markkinointiviestien tarkoituksena on tiedottaa asiakkaalle Valoon tai sen yhteistyökumppaneiden tarjoamista tuotteista, palveluista, eduista sekä mahdollisista kampanjahinnoista.

Sähköinen suoramarkkinointi edellyttää asiakkaan erillistä suostumusta, ellei kyse ole hankittujen palveluiden kanssa samaan tuoteryhmään kuuluvista palveluista, jolloin viestintä voidaan toteuttaa ilman erillistä lupaa.

Mikäli asiakas asettaa kiellon sähköiselle markkinoinnille, toimittaja ei lähetä asiakkaalle enää markkinointisisältöistä sähköistä viestintää. Kiellon voi tehdä jokaisesta markkinointiviestistä, Oma Valoo -asiakasportaalissa tai tarvittaessa asiakaspalvelun kautta. Markkinointiluvat koskevat kaikkia Valoon tarjoamia palveluita, kuten internet- ja televisiopalveluita, lisäpalveluita sekä yhteistyökumppaneiden palveluita.

Julkinen/Public

4. Maksutavat, maksuehdot ja mahdollinen kotitalousvähennys

Valoo Netti -liittymäpalvelun kuukausimaksu laskutetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti yhden (1) kuukauden laskutusjaksoissa. Laskutus alkaa liittymän käyttöönottopäivästä. Mahdolliset liittymismaksut veloitetaan ensimmäisen laskun yhteydessä. Kaikki näissä erityisehdoissa, hinnastossa ja tilausvahvistuksessa ilmoitetut hinnat sisältävät kulloinkin voimassa olevan arvonlisäveron.

Liittymän ja siihen liittyvien palveluiden maksut suoritetaan laskua vastaan. Maksuaika on neljätoista (14) vuorokautta laskun päiväyksestä, ellei laskussa toisin ilmoiteta. Lasku on maksettava viimeistään eräpäivänä laskussa ilmoitetuin maksutiedoin. Asiakkaan tulee reklamoida laskussa havaitsemastaan virheestä neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa laskun päiväyksestä. Reklamaatio ei vapauta asiakasta maksamasta laskun riidatonta osaa eräpäivään mennessä.

Ensimmäinen lasku toimitetaan maksutta paperilaskuna tai sähköpostilaskuna. Tämän jälkeen asiakas voi vaihtaa laskutustavan e-laskuun tai suoramaksuun oman verkkopankkinsa kautta. Paperilaskusta ja sähköpostilaskusta peritään lisämaksu ensimmäisen laskun jälkeen.

Asiakas vastaa kaikista sopimukseen perustuvista maksuista, mukaan lukien liittymismaksu, kuukausimaksut sekä muut kertaluonteiset maksut, kuten laite-, asennus- ja palvelumaksut. Asiakkaan maksuvelvollisuus säilyy sopimuksen päättymisestä huolimatta siihen saakka, kunnes kaikki sopimukseen perustuvat maksut on suoritettu kokonaisuudessaan. Viivästyneille maksuille peritään korkolain mukainen viivästyskorko sekä kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset muistutus- ja perintäkulut.

Mikäli Asiakas laiminlyö maksuvelvollisuutensa, Toimittajalla on oikeus Telealan yleisten sopimusehtojen mukaisesti sulkea Valoo Netti -liittymä ja siihen liittyvät palvelut tai rajoittaa niiden käyttöä. Kuukausimaksujen veloitus jatkuu myös maksuviivästyksestä johtuvan sulun aikana. Liittymän tai palvelun uudelleenavaamisesta peritään kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen avausmaksu.

Asiakas voi hakea mahdolliselle liittymismaksulle korotonta ja kulutonta maksuaikajärjestelyä ottamalla yhteyttä asiakaspalveluun ennen ensimmäistä laskua. Mikäli jokin maksuerä jää maksamatta, maksuaikajärjestely päättyy välittömästi ja maksamatta oleva liittymismaksu erääntyy maksettavaksi kokonaisuudessaan.

Asiakas voi hakea mahdolliseen liittymismaksuun kotitalousvähennystä Verohallinnon kulloinkin voimassa olevien ohjeiden mukaisesti tontilla tehdyn työn osuudesta. Työn osuus eritellään laskulla. Mikäli liittymismaksu maksetaan useammassa erässä tai usean verovuoden aikana, voi tämä vaikuttaa kotitalousvähennyksen ajankohtaan. Kotitalousvähennys on henkilökohtainen verovähennys, jonka myöntämisestä päättää Verohallinto. Toimittaja ei vastaa kotitalousvähennyksen myöntämisestä eikä hae vähennystä Asiakkaan puolesta.

5. Liittymismaksun mahdolliset muutokset

Toimittajalla on oikeus korottaa tilausvahvistuksessa ilmoitettua liittymismaksua, mikäli liittymän rakentamisesta aiheutuvat kustannukset muodostuvat poikkeuksellisesti ja olennaisesti tavanomaista korkeammiksi olosuhteiden vuoksi, joita ei ole voitu kohtuudella havaita tai arvioida tilaushetkellä.

Tällaisia olosuhteita voivat olla esimerkiksi poikkeuksellisen pitkä kaapelointimatka (yli 100 metriä runkoverkolta kiinteistölle), rakennuksen seinärakenteisiin tai sisäverkkoon liittyvät lisätyöt taikka tontilla tai sen läheisyydessä sijaitsevat kallio-, kiveys-, infra- tai muut vastaavat rakenteelliset esteet. Liittymismaksua voidaan tarkistaa myös silloin, kun liittymän toteuttaminen edellyttää merkittäviä lisä- tai maanrakennustöitä.

Toimittaja ilmoittaa asiakkaalle liittymismaksun muutoksesta ennen töiden aloittamista. Asiakkaalla on tällöin oikeus peruuttaa tilauksensa ilman kustannuksia.

Mahdollinen ilmoitus liittymismaksun muutoksesta toimitetaan Asiakkaalle kirjallisesti Toimittajan tekemän katselmuksen jälkeen. Liittymismaksun muuttuessa tilaus tulee voimaan vasta sen jälkeen, kun asiakas on hyväksynyt muuttuneen liittymishinnan kirjallisesti.

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

6. Tilauksen muutos, peruutus ja kulut

6.1 Tilauksen muutos ja peruutus ennen julkista rakentamispäätöstä

6.1.1 Veloitukseton peruutus

Asiakasta pyydetään ottamaan yhteyttä Toimittajan asiakaspalveluun mahdollisissa tilauksen muutostilanteissa. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa etä- tai kotimyynnissä tehty tilaus ilman veloitusta kuluttajansuojalain mukaisesti 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta. Lisäksi kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilaus veloituksetta, mikäli Toimittaja ei ole julkistanut rakentamispäätöstä 12 kuukauden kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta.

Jos kuluttaja-asiakkaan tilaus peruuntuu Toimittajan tehtyä kielteisen rakentamispäätöksen alueelle, kuluttaja-asiakkaalta ei veloiteta mitään kustannuksia.

6.1.2 Peruutuskulut

Jos kuluttaja-asiakas haluaa perua tilauksen ennen kuin julkinen rakentamispäätös on tehty ja sopimuksen allekirjoittamisesta on kulunut alle 12 kuukautta, peruuttamisesta veloitetaan kyseisen kuluttaja-asiakkaan tilauksesta aiheutuneet kohtuulliset kulut. Tavanomaisesti nämä kulut ovat alle 200 €.

Julkinen/Public

6.2 Tilauksen muutos ja peruutus julkisen rakentamispäätöksen jälkeen

6.2.1 Veloitukseton peruutus

Asiakasta pyydetään ottamaan yhteyttä Toimittajan asiakaspalveluun mahdollisissa tilauksen muutostilanteissa. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa etämyynnissä tehty tilaus ilman veloitusta 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen allekirjoittamisesta.

6.2.2 Peruutuskulut

Julkisen rakentamispäätöksen jälkeen peruuttamisesta veloitetaan valokuidun liittymismaksu 2490 €. Peruuttamisoikeutta ei ole enää voimassa sen jälkeen, kun asennus on aloitettu tai suoritettu, kuluttaja-asiakkaan sopimus astuu voimaan sovittuna ajankohtana. Mikäli tilausvahvistuksessa ilmoitettu hinta muuttuu (kuten erityisehdot, kohta 5: Liittymismaksun mahdolliset muutokset), peruutusaika lasketaan siitä hetkestä, kun kuluttaja-asiakas on saanut tiedon hinnan muuttumisesta.

6.3 Force majeure

Toimittajalla on oikeus purkaa sopimus tai peruuttaa tehty rakentamispäätös, mikäli tietoliikenneverkon rakentaminen kyseiselle alueelle osoittautuu mahdottomaksi (Force majeure). Tällaisessa tilanteessa kuluttaja-asiakkaan tilaus peruuntuu automaattisesti ilman veloitusta, ja asiakkaalle tiedotetaan tilauksen peruuntumisesta sähköpostitse, kirjeitse, tekstiviestitse tai sähköisen palvelukanavan kautta.