



Käytössä 15.02.2017 alkaen.

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Osuuspankin verkkopalvelutunnusten ja OP palvelutunnusten (jäljempänä tunnukset) ja OP-verkkopalveluiden käyttöön sekä Asiakkaan tunnistamiseen sähköisissä palveluissa.

Jos asiakkaan kanssa on sovittu Osuuspankin verkkopalvelutunnuksista, näitä ehtoja sovelletaan lisäksi henkilöasiakkaan vahan sähköiseen tunnistamiseen Osuuspankin verkkopalvelutunnuksilla verkossa Tupas-tunnistuspalvelun kautta. Tunnistuspalvelu perustuu Finanssialan Keskusliiton Tupas-standardiin.

OP Ryhmän vahinkovakuutustoiminnan tunnistetun Asiakkaan verkkopalvelujen käyttöön sovelletaan vain jäljempänä olevia OP Vakuutus Oy:n omia verkkopalveluehtoja (jäljempänä Vakuutusten verkkopalvelu).

OP-verkkopalveluiden kautta Asiakas voi käyttää Palveluntarjoajan määrittelemiä asiointipalveluita, joita ovat mm. maksujen ja e-laskujen välityspalvelut, rahoitus- ja tilipalvelut, toimeksianto-, sijoitus- ja informaatiopalvelut sekä muut vakuutuspalvelut kuin Vakuutusten verkkopalvelu. Eri laitteita ja sähköisiä asiointikanavia käytettäessä palvelut voivat sisällöltään ja toiminnoiltaan erota toisistaan.

Palveluntarjoaja määrittelee tarjottavan sähköisen asiointikanavan sisällön, siellä tarjottavat asiointipalvelut ja niiden laajuuden. Asiakas valitsee käyttämänsä sähköisen asiointikanavan ja siellä käyttämänsä Asiointipalvelut, mutta Palveluntarjoajalla on oikeus kieltäytyä tarjoamasta sähköistä asiointikanavaa, Asiointipalvelua tai näiden ominaisuutta Asiakkaalle. Jos asiakas on tehnyt Osuuspankin verkkopankkisopimuksen, sen laajentaminen Osuuspankin verkkopalvelusopimukseksi edellyttää siitä sopimista.

Osuuspankin verkkopankkisopimuksen tehnyt Asiakas voi käyttää sitä OP:n kulloinkin tarjoamaa verkkopalvelua, jossa asiakas voi hoitaa vain sovittuja asiointipalveluita sekä OP 0100 0500 puhelinpalvelua. Osuuspankin verkkopankkisopimuksen tehneellä Asiakkaalla voi olla OP-verkkopalveluissaan käytössään mm. seuraavat asiointipalvelut: tilitiedot, maksamisen palvelut, Osuuspankin verkkomaksu (esim. verkk-ostosten maksaminen), lisävahvistukseen ja Tunnuksiin liittyvät muutokset sekä Pivo.

OP-verkkopalveluiden kautta käytettävään Asiointipalveluun sovelletaan sen omia sopimusehtoja ja ohjeita. Jos Asiointipalvelua voidaan käyttää OP-verkkopalveluissa ja Asiointipalvelun ehdot tai ohjeet ovat ristiriidassa Osuuspankin tunnusten ja OP-verkkopalveluiden yleisten ehtojen kanssa, noudatetaan ensisijaisesti Osuuspankin tunnusten ja OP-verkkopalveluiden yleisiä ehtoja.

Tunnukset ja OP-verkkopalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomen markkinoilla ja tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

2. Määritelmät

Asiakas on Suomessa pysyvästi asuva luonnollinen henkilö tai Suomeen rekisteröity oikeushenkilö, joka allekirjoittaa sopimuksen ja on siten sopimuksen toinen osapuoli.

Asiointipalvelu on yksi tai useampi OP Ryhmään kuuluvan yrityksen tai yhteisön tuottama palvelu, jonka Palveluntarjoaja aina kulloinkin tarjoaa OP-verkkopalveluissa. Asiointipalvelujen käyttö edellyttää Tunnuksia tai muuta Palveluntarjoajan hyväksymää tunnistetta. Vakuutusten verkkopalvelu ei kuulu Asiointipalveluihin.

e-laskutilaus on Asiakkaan pankilleen antama määräys välittää e-laskuosoite laskun lähettäjälle e-laskutusta varten.

Kansainväliset pakotteet on Suomen valtion, Yhdistyneiden Kansakuntien, Euroopan Unionin, Amerikan Yhdysvaltojen ja Yhdistyneiden Kuningaskuntien taikka näiden toimivaltaisten viranomaisten tai toimielinten asettamaa, hallinnoimaa, hyväksymää tai toimeenpantavaa pakotetta, taloudellista sanktiota, vienti- tai tuontikieltoa, kaupasaartoa tai muuta rajoittavaa toimenpidettä.

Kolmas osapuoli on muu kuin Asiakas tai OP Ryhmään kuuluva yritys tai yhteisö.

Kuluttaja on palvelun käyttäjänä oleva luonnollinen henkilö, joka tekee Osuuspankin tunnuksia ja OP-verkkopalveluita koskevan sopimuksen pääasiassa muuta tarkoitusta kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Maksupalveluja ovat esim. maksutilin hoitoon ja tarjoamiseen liittyvät toimet, maksutapahtumien toteuttaminen ja kortin myöntäminen.

Maksutapahtuma on toimenpide, jolla maksutoimeksiannon perusteella varoja siirretään, nostetaan tai asetetaan käytettäväksi, ei kuitenkaan talletuskoron hyvytykseen liittyvät tapahtumat.

Maksutoimeksianto on maksajan palveluntarjoajalleen antama määräys toteuttaa maksutapahtuma tilisiirtona, maksuosoituksena, käteismaksuna, suoraveloituksena, maksukortilla tai muulla maksuvälineellä. Maksutoimeksiannon toteuttaminen sisältää palveluntarjoajan toimenpiteet toimeksiannon käsittelymiseksi ja maksun välittämiseksi.

Muu palveluntarjoaja on OP Ryhmään kuuluva yritys tai yhteisö, joka tuottaa Asiointipalveluja OP-verkkopalveluihin.

OP Ryhmään kuuluvat OP Osuuskunta, sen nykyiset tai tulevat tytäryritykset (kuten OP Yrityspankki Oyj ja OP Palvelut Oy), sen kanssa samaan konserniin kuuluvat yhtiöt (kuten OP Vakuutus Oy), yhteisöt ja säätiöt sekä näiden tytäryritykset, OP Osuusunnan jäsenosuuspankit ja näiden tytäryritykset, OVY Vakuutus Oy, OP-Eläkesäätiö, OP-Eläkekassa sekä muut nykyiset ja tulevat yritykset, yhteisöt ja säätiöt, joissa vähintään yksi edellä mainituista yksin tai yhdessä toisen mainitun kanssa käyttää/käyttävät määräysvaltaa.

OP-verkkopalvelut ovat OP Ryhmään kuuluvien pankkien asiakkaille tarkoitettuja sähköisiä asiointikanavia. Näitä asiointikanavia ovat mm. op.fi-palvelu, OP-mobiili, pda.op.fi, sekä OP 0100 0500 puhelinpalvelu. OP-verkkopalveluihin ei kuulu yritysasiakkaille tarkoitettuja Yrityspalveluita, joiden käytöstä sovitaan erikseen. OP-verkkopalveluita voidaan käyttää mm. tietokoneen ja puhelimen avulla. Eri asiointikanavat voivat sisällöltään ja toiminnoiltaan erota toisistaan.

Tunnukset on Osuuspankin verkkopalvelutunnukset ja OP palvelutunnukset. Ne koostuvat toisiinsa liitetyistä, Palveluntarjoajan osittain tai kokonaan tarjoamista elementeistä, joita voivat olla esimerkiksi käyttäjätunnus, salasana sekä erilaiset vahvistusvälineet. Tunnuksilla tarkoitetaan myös muita Palveluntarjoajan tarjoamia varmenteita tai tunnistusvälineitä tai Muun palveluntarjoajan Asiakkaalle tarjoamia tunnistusvälineitä, jotka Palveluntarjoaja hyväksyy.

Tunnuksilla ei tarkoiteta yritysasiakkaille tarkoitettuja Yrityspalvelutunnuksia.

Palveluntarjoaja on OP Ryhmään kuuluva pankki, jonka kanssa Asiakas on solminut sopimuksen. Tiedot palveluntarjoajista löytyvät osoitteesta op.fi.

Säästämisen- ja sijoittamisen tili on tili, jonka pääasiallinen tarkoitus on säästäminen tai sijoittaminen ja johon liittyy laista tai tilisopimuksesta johtuvia käyttörajoituksia.

Suoramaksutoimeksianto on Asiakkaan pankilleen antama määräys lähettää laskuttajalle suoramaksun vastaanottoilmoitus sekä määräys perustaa sähköisten laskukopioiden mukaisen saatavan maksamista koskeva toistaiseksi voimassa oleva toimeksianto.

Tunnusten käyttäjä on henkilö, jolle yritys- tai yhteisöasiakas on luovuttanut yrityksen asiakasohjaukset verkkopalvelutunnukset.

Vahva sähköinen tunnistaminen on vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetun lain mukainen sähköinen menetelmä, jolla yksilöidään henkilö ja todennetaan tunnisteen aitous ja oikeellisuus.

Verkkomaksupainike on palvelu, jossa Asiakas ohjataan verkkokauppiiaan sivuilta OP-verkkopalveluihin maksamaan verkossa tehty ostos tilisiirtona.



3. Palveluiden hinnat

Palveluntarjoajalla ja Muulla palveluntarjoajalla on oikeus periä Tunnuksista, OP-Verkkopalveluista, Tunnuksilla käytettävistä Asiointipalveluista ja tunnistuspalvelusta palveluhinnaston mukaiset tai muutoin Asiakkaan kanssa sovitut maksut. Palveluntarjoajalla ja Muulla palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa maksut ja palkkiot suoraan Asiakkaan tililtä.

Kulloinkin voimassa oleva palveluhinnasto on saatavilla Palveluntarjoajan toimipaikoissa sekä osoitteessa op.fi.

4. Palveluntarjoajan ja Asiakkaan välinen viestintä

4.1 Palveluntarjoajan ilmoitukset

Palveluntarjoaja lähettää Asiakkaile ilmoitukset tämän sopimuksen, sen ehtojen ja palveluhinnaston muutoksista vain viestinä OP-verkkopalveluissa aina silloin, kun Asiakkaalla on käytössä sellainen palvelu, jossa hän voi vastaanottaa verkkoviestejä.

Kaikilla OP Ryhmään kuuluvilla yrityksillä ja yhteisöillä on oikeus lähettää OP-verkkopalveluiden asiakkaille maksupalveluja koskevat tiedot (kuten katteettomuusilmoitukset) sekä kaikki muut tähän tai muihin Asiakkaan kanssa tehtyihin sopimuksiin perustuvat ilmoitukset (kuten sopimusehtojen muutokset, tiedonannot, tarjoukset, vastaukset, vahvistukset ja muut pankki- ja vakuutuslainsäädännön alaiset viestit) viestinä OP-verkkopalveluissa.

Asiakas on velvollinen aktiivisesti seuraamaan Palveluntarjoajan lähettämiä OP-verkkopalveluiden viestejä.

Tilin tai luoton ajantasaiset viitekorot ja palveluihin liittyvät valuuttakurssit ovat saatavilla Palveluntarjoajan toimipaikoissa sekä OP-verkkopalvelussa osoitteessa op.fi.

4.2 Tiedoksisaantipäivä

Asiakkaan katsotaan saaneen tiedot tai ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä viestin lähettämisen jälkeen.

4.3 Yhteydenotot Palveluntarjoajaan

Asiakas voi olla yhteydessä Palveluntarjoajaan hänen käytettävissään olevista palveluista riippuen OP-verkkopalveluiden viestillä, chatilla, puhelimitse tai asioida henkilökohtaisesti Palveluntarjoajan toimipaikoissa.

Asiakas ilmoittaa Tunnusten katoamisesta kohdan 5.3 mukaisesti.

4.4 Asiointikieli

Asiakas voi käyttää asioidessaan Palveluntarjoajan tarjonnan mukaan toimipaikasta, palvelukanavasta tai palvelusta riippuen suomen, ruotsin tai englannin kieltä. Jos Asiakas haluaa käyttää pankin toimipaikassa muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä, hän vastaa tarvitsemansa tulkkauspalvelun hankkimisesta ja tulkkauspalvelusta aiheutuvista kustannuksista.

Palveluntarjoajan ilmoitukset, informaatiopalvelut, vahvistamis- tai koskevat pyynnöt ja muut ilmoitukset lähetetään vain suomen tai ruotsin kielellä.

4.5 Asiakkaan oikeus saada sopimuksen yleiset ehdot ja hinnastot

Sopimussuhteen aikana käytössä olleet sopimusten yleiset ehdot ja maksupalveluiden hinnastot ovat maksutta Asiakkaan, Asiakkaan edunvalvojan tai edunvalvontavaltuutetun saatavilla Palveluntarjoajan toimipaikoissa.

5. Tunnukset

5.1 Tunnusten myöntäminen

Tunnusten myöntäminen edellyttää, että

- Asiakas tekee Palveluntarjoajan kanssa verkkopalvelu- tai verkkopankkisopimuksen

Asiakkaalla on OP Ryhmään kuuluvassa pankissa tili tai käyttöoikeus tiliin, joka liitetään tilinomistajan suostumuksella OP-verkkopalveluihin. Henkilöasiakkaalle myönnetty Osuuspankin verkkopalvelutunnukset ovat vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa tarkoitettuja tunnistus-

välineitä. Tietoturvaltaan ja tasoltaan ne ovat eIDAS asetuksen (EU 910/2014) tason korotettu mukaiset, ne eivät ole varmenteita. Osuuspankin verkkopalvelutunnusten myöntäminen edellyttää yllä mainitun lisäksi, että

- Asiakkaan henkilöllisyys voidaan todentaa vahvaa sähköistä tunnistamista koskevassa laissa tarkoitettuun asiakirjasta tai saman lain tarkoittaman vahvan sähköisen tunnisteen avulla
- Ne luovutetaan vain henkilökohtaiseen käyttöön.
- Asiakkaalla on Väestörekisteriin merkitty suomalainen henkilötunnus ja asiakas asuu pysyvästi ETA-alueella.

OP palvelutunnukset eivät ole vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa tarkoitettuja vahvoja sähköisiä tunnistusvälineitä.

Yritys- tai yhteisöasiakkaan Tunnukset ovat asiakaskohtaisia. Yritys- tai yhteisöasiakkaan Tunnukset eivät ole vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista annetussa laissa tarkoitettuja tunnistusvälineitä.

Palveluntarjoaja tunnistaa Asiakkaan ja todentaa tämän henkilöllisyyden sopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä. Osuuspankin verkkopalvelutunnusten myöntämisen yhteydessä asiakas tunnustetaan ja todennetaan tunnistusperiaatteiden mukaisesti.

Tunnistusperiaatteet ovat saatavilla op.fi:ssä ja Palveluntarjoajan toimipaikoissa.

5.2 Tunnusten säilyttäminen ja sallitun käytön rajoitukset

Henkilöasiakkaalle luovutetut Tunnukset ovat henkilökohtaiset. Tunnuksia ei saa luovuttaa kenellekään toiselle henkilölle, ei edes samaan perheeseen kuuluvalla, eikä erilliselle sovellukselle tai palvelulle, ellei sovellus tai palvelu ole OP:n hyväksymä. OP:n hyväksymät sovellukset ja palvelut on nähtävillä osoitteessa op.fi. Jos asiakas antaa Tunnuksensa kolmannelle, asiakas vastaa kolmannen hänen nimissään tekemistä toimista.

Tunnuksilla ei saa tunnistautua palveluihin, joita tarjoaa tai jossa määräysvaltaa käyttää kansainvälisten pakotteiden kohteena oleva taho. Tunnuksia ei saa myöskään käyttää lain tai hyvän tavan vastaisiin tarkoituksiin taikka muuten OP:n julkaisemien yhteiskuntavastuuvaatimusten vastaisella tavalla.

Yritys- tai yhteisöasiakkaalle luovutetut Tunnukset ovat asiakaskohtaisia. Yritys- tai yhteisöasiakas vastaa siitä, että Tunnuksia säilytetään huolellisesti ja siten etteivät ne joudu muiden kuin niiden käyttöön oikeutettujen tietoon. Yritys- tai yhteisöasiakas vastaa myös siitä, että sen työntekijät tai muut Tunnusten käyttöön oikeutetut henkilöt ovat tietoisia tämän sopimuksen Tunnusten käyttöä ja säilytystä koskevista velvollisuuksista.

- **Tunnuksia tai osaa niistä ei saa kertoa puhelimesta suullisesti niitä kysyvälle (OP 0100 0500 puhelinpalvelussa asiakas näppäilee Tunnukset puhelimeen)**
- **näppäillä matkapuhelimeen tekstiviestillä tulleen pyynnön perusteella puhelinlaitteeseen ellei kyse ole OP-verkkopalveluista tai muusta OP:n hyväksymästä palvelusta tai sovelluksesta**
- **antaa sähköpostiviestillä tulleen pyynnön perusteella eikä kirjautua OP-verkkopalveluihin sähköpostilla lähetetyn linkin kautta.**

Käyttäjätunnuksen ja salasanan sisältävä kalvo on hävitettävä eikä käyttäjätunnusta ja salasanaa saa kirjoittaa tai tallentaa muistiin helposti tunnistettavaan muotoon. Jos Tunnukset on luovutettu sähköisesti, Asiakkaan tulee itse suojata tunnukset ja varmistua siitä, ettei näytöllä olevat tiedot näy ulkopuolisille ja että tiedot eivät jää ulkopuolisten saataville.

Tunnuksia on säilytettävä huolellisesti ja erillään toisistaan siten, ettei kenelläkään, ei edes samaan perheeseen kuuluvalla tai niiden käyttöön oikeudettomalla yrityksen työntekijällä ole mahdollisuutta saada niitä tietoonsa. Tunnusten osia ei saa säilyttää samassa säilytyspaikassa kotona, eikä esimerkiksi lompakossa tai käsialauksessa.



Asiakkaan on varmistettava olosuhteiden edellyttämällä tavalla säännöllisesti, että Tunnukset ovat tallessa.

Asiakkaan on OP-verkkopalveluihin kirjautuessaan suojattava laite, esim. tietokone, puhelin tai erillinen näppäimistö, jolla Tunnuksia käytetään siten, ettei kenelläkään ole mahdollisuutta saada Tunnuksia tietoonsa.

OP-verkkopalveluita ei saa käyttää tietokoneella tai muulla laitteella, jossa on havaittu haittaohjelma.

5.3 Ilmoitus Tunnusten katoamisesta tai joutumisesta sivullisen tietoon tai haltuun

Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Palveluntarjoajalle Tunnusten katoamisesta tai niiden joutumisesta käyttöön oikeudet-toman tietoon tai haltuun taikka jos asiakas epäilee niiden joutuneen käyttöön oikeudettoman tietoon tai haltuun. Ilmoitus on tehtävä myös siinä tapauksessa, että vain osa Tunnuksista on kadonnut tai joutunut käyttöön oikeudettoman tietoon tai haltuun.

Ilmoituksen voi tehdä Palveluntarjoajan aukioloaikoina henkilökohtaisesti toimipaikoissa tai puhelimitse Palveluntarjoajan ilmoittamaan puhelinnumeroon. Palveluntarjoajan aukioloaikojen ulkopuolella ilmoitus tehdään Sulkupalvelun numeroon +358 20 333.

Palveluntarjoajan hyväksymien muiden tunnistusvälineiden ja varmenteiden osalta ilmoitus katoamisesta tehdään tunnistusvälineen tai varmenteen käyttöehtojen mukaisesti.

6. Tunnusten käyttäminen

6.1 OP-verkkopalveluiden käyttö

Asiakas tunnistautuu OP-verkkopalveluihin näppäilemällä käyttäjätunnuksen ja salasanan ja tarvittaessa vahvistusvälineen luvun. Eri asiantikanaavat voivat sisältöiltään ja toiminnoiltaan erota toisistaan tunnistusmenetelmän osalta.

Asiakas voi tunnistautua OP-verkkopalveluihin myös muulla Palveluntarjoajan tarjoamalla tai Palveluntarjoajan hyväksymällä Kolmannen osapuolen myöntämällä varmenteella tai tunnistusvälineellä. Jos Kolmannen osapuolen tarjoamaa varmennetta tai tunnistusvälinettä koskeva sopimus on tunnistusvälineen tai varmenteen säilyttämisen ja / tai käyttämisen osalta ristiriidassa Osuuspankin tunnusten ja OP-verkkopalveluiden yleisten ehtojen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti Osuuspankin tunnusten ja OP-verkkopalveluiden yleisiä ehtoja.

Op.fi-palveluun kirjaututaan kirjoittamalla osoite op.fi selaimen osoiteriville. Ennen kirjautumista op.fi-palveluun asiakas on velvollinen tarkistamaan, että sivusto on suojattu SSL-suojauksella.

SSL-suojauksessa selaimen osoiterivin lukkosymbolin vieressä tulee lukea, että varmenne on myönnetty OP Ryhmään kuuluvalla yhtiöllä (esim. OP Osuuskunta). SSL-suojaus näkyy lisäksi eri selaimissa esimerkiksi osoitepalkin vihreänä värinä.

Asiakas ei saa antaa OP-verkkopalveluita käyttöön Kolmannelle osapuolelle esim. henkilölle, sovellukselle tai palvelulle. Sallittua ei ole käyttää esim. sellaisia palveluja, jotka ottavat hallintaansa asiakkaan istunnon OP-verkkopalveluissa.

6.2 Oikeustoimet OP-verkkopalveluissa

OP-verkkopalveluissa Asiakas voi tehdä sopimuksia sekä lähettää Palveluntarjoajalle ja Muulle palveluntarjoajalle sekä Palveluntarjoajan hyväksymälle Kolmannelle osapuolelle hakemuksia, antaa näille toimeksiantoja ja lähettää viestejä.

Sopimus syntyy, kun Asiakas hyväksyy Palveluntarjoajan, Muun palveluntarjoaja tai Kolmannen osapuolen tekemän tarjouksen tai kun Palveluntarjoaja tai Muu palveluntarjoaja tai Kolmas osapuoli hyväksyy ehdoita Asiakkaan tekemän hakemuksen, ellei toisin ole ilmoitettu.

Asiakas vastaa kaikista toimista, joita on tehnyt tunnistautuneena OP-verkkopalveluissa. Tunnusten käyttäminen vastaa Asiakkaan allekirjoitusta. Yritys- ja yhteisöasiakkaalle luovutettujen Tunnusten käyttäminen vastaa yritys- ja yhteisöasiakkaan kaappa-, yhdistys- tai säätirekisterin mukaista virallista allekirjoitusta.

OP-verkkopalveluissa esitettyä tietoa ei voida pitää Palveluntarjoajaa, muuta Palveluntarjoajaa tai Kolmatta osapuolta sitovana tarjouksena tai sitoumuksena, ellei niin ole erikseen ilmoitettu.

6.3 Tunnusten käyttö sähköiseen tunnistamiseen

Asiakas voi tunnistautua Tunnuksilla myös Kolmansien osapuolten palveluissa, jos Palveluntarjoaja tai Muu palveluntarjoaja ja Kolmas osapuoli ovat näin sopineet.

Tunnistautumistietojen käytön oikeusvaikutuksiin Kolmannen osapuolen palveluissa ja osapuolten vastuisiin sovelletaan asiakkaan ja Kolmannen osapuolen välisen sopimuksen ehtoja. Palveluntarjoaja ei ole osallinen Asiakkaan ja Kolmannen osapuolen välisissä sopimuksissa eikä vastaa niiden sopimusehtojen täyttämistä.

7. Asiakkaan vastuu Tunnusten käyttämisestä

Asiakkaan vastuu Tunnusten käyttämisestä määräytyy Tunnusten käyttötarkoituksen mukaan.

7.1 Vastuu maksupalveluin mukaan OP-verkkopalveluissa

7.1.1 Kuluttaja-asiakkaan vastuu

Asiakas vastaa Tunnusten oikeudettomasta käytöstä, jos

- 1) Asiakas on luovuttanut Tunnukset niiden käyttöön oikeudettomalle.
- 2) Tunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu Asiakkaan huolimattomuudesta tai siitä, että hän on laiminlyönyt näiden ehtojen 6. kohdan mukaiset velvollisuutensa tai
- 3) Asiakas ei ole ilmoittanut Palveluntarjoajalle tai Tunnusten Sulkupalveluun 5.3 kohdan mukaisesti Tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan ja välittömästi sen jälkeen, kun asiakkaan olisi pitänyt havaita Tunnusten oikeudeton käyttö. Asiakkaan katsotaan tiliehtojen mukaan saaneen tiedon maksutapahtumista viimeistään seitsemäntenä päivänä siitä, kun Palveluntarjoaja on antanut asiakkaalle tiedon maksutapahtumasta OP-verkkopalveluissa tai lähettänyt paperisen tilioitteen.

Asiakas vastaa Tunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti, jos Asiakas on luovuttanut Tunnukset niiden käyttöön oikeudettomalle.

Asiakkaan vastuu Kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa on enintään 150 euroa, mikäli tunnuksia on käytetty maksuvälineenä tai kuluttajansuojalain 7 luvun 19 §:n mukaisena tiiluoton käyttöön oikeuttavana tunnisteena. Asiakas vastaa vahingoista aina täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Asiakas ei vastaa Tunnusten oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun Palveluntarjoajalle on tehty 5.3 kohdan mukainen ilmoitus paitsi, jos asiakas on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

7.1.2 Yritys- ja yhteisöasiakkaan vastuu

Yritys- tai yhteisöasiakasta sitoo ja se vastaa kaikista toimista, joita sen työntekijät tai muut Tunnusten käyttöön oikeutetut Tunnusten käyttäjät ovat tehneet Tunnuksilla siihen saakka, kunnes Palveluntarjoaja on saanut ilmoituksen Tunnusten katoamisesta tai joutumisesta niiden käyttöön oikeudettoman haltuun.

Yritys- ja yhteisöasiakas vastaa kaikista vahingoista myös siltä osin, kun Tunnuksia on käytetty sen jälkeen, kun Tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti sivullisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä on ilmoitettu Palveluntarjoajalle tai Tunnusten sulkupalveluun, jos yritysasiakas tai Tunnusten käyttäjä on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

7.2 Vastuu Tunnusten oikeudettomasta käytöstä

Tunnusten haltija vastaa Tunnusten oikeudettomasta käytöstä, jos

- 1) hän on luovuttanut Tunnukset niiden käyttöön oikeudettomalle.



- 2) Tunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu hänen huolimattomuudesta, joka ei ole lievää, tai
- 3) hän ei ole ilmoittanut Palveluntarjoajalle tai sen ilmoittamalle muulle taholle 5.3 kohdan mukaisesti Tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan ja välittömästi sen jälkeen kun Asiakkaan olisi pitänyt havaita tunnusten oikeudeton käyttö.

Tunnusten haltija ei kuitenkaan vastaa Tunnusten oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin

- 1) Tunnuksia on käytetty sen jälkeen, kun hän on ilmoittanut Palveluntarjoajalle tai Palveluntarjoajan ilmoittamaan Tunnusten sulkupalveluun Tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä,
- 2) Tunnusten haltija ei ole voinut tehdä ilmoitusta Tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan sen johdosta, että tunnistuspalvelun tarjoaja on laiminlyönyt velvollisuutensa huolehtia siitä, että Tunnusten haltijalla on milloin tahansa mahdollisuus tehdä kyseinen ilmoitus tai
- 3) Palveluntarjoaja on laiminlyönyt vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain 18 §:n 4 momentin tai 25 §:n 5 momentin mukaisen velvollisuutensa tarkastaa Tunnuksiin liittyvän käyttörajoituksen olemassaolon tai tiedon välineen käytön estämisestä tai sulkemisesta.

8. Palveluntarjoajan vastuu Tunnusten oikeudettomasta käytöstä maksuvälineenä

Palveluntarjoaja palauttaa oikeudettomasti toteutetun maksutapahtuman rahamäärän Asiakkaalle, kun on selvitetty, että Asiakas ei ole vastuussa Tunnusten oikeudettomasta käytöstä. Asiakas ei ole oikeutettu saamaan korvausta koroista tai kuluista. Asiakkaan on ilmoitettava Palveluntarjoajalle tiilitään veloitetusta oikeudettomasta maksutapahtumasta ilman aiheutonta viivytystä havaittuaan tapahtuman.

9. Maksutoimeksiannot

Asiakas voi antaa pankille maksutoimeksiantoja OP-verkkopalveluissa. Säästämisen- ja sijoittamisen tilien käyttö OP-verkkopalveluissa on estetty kokonaan tai rajoitettu asiakkaan omien tilien välisiin tilisiirtoihin.

Maksut välitetään Euromaksualueella välitettävien euromaksujen tai Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisten ehtojen (Maksujen välityksen yleiset ehdot) mukaisesti. Palveluntarjoaja voi määrittellä palvelun kautta välitettävälle maksuille ylä- tai alarajan.

OP-verkkopalveluihin kirjautumisen jälkeen Asiakas antaa suostumuksensa maksutoimeksiannon toteuttamiseen hyväksymällä toimeksiannon. Tämä koskee myös Verkkomaksupainiketta. Maksutoimeksiannot peruutetaan pankin toimipaikassa tai OP-verkkopalveluissa poistamalla toimeksiannot.

Palveluntarjoaja ilmoittaa toimeksiannon annettaessa, jos toimeksiannon ei voida hyväksyä katteen puuttumisen vuoksi tai jos toimeksiannon tiedot ovat puutteellisia. Palveluntarjoaja ilmoittaa eräpäivänä hylätyistä toimeksiannoista OP-verkkopalveluissa viestinä.

10. E-laskupalvelu

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa tämän sopimuksen allekirjoituksella Asiakkaan Suoramaksutoimeksiannot e-laskutilauksiksi ja samalla Asiakas antaa jatkuvan toimeksiannon e-laskun automaattisesta maksupalvelusta.

E-laskupalvelu on palvelu, jossa lähettäjä toimittaa vastaanottajalle osoitetun laskun OP-verkkopalveluihin laskun vastaanottajan käsiteltäväksi. Palveluun sovelletaan Finanssialan Keskusliiton laatimia Finvoice-välityspalvelun kuvausta ja Finvoice-soveltamishojetta, jotka ovat saatavilla osoitteessa fkl.fi. E-lasku on Finvoice-soveltamishojessa määritellyssä muodossa oleva lasku, joka on tarkoitettu toimitettavaksi sähköisesti Asiakkaalle.

Palveluntarjoaja antaa Asiakkaalle e-laskujen vastaanotto-osoitteen. E-laskujen vastaanottamisesta Asiakas ja laskun lähettäjä sopivat keskenään. Laskutusta varten Asiakas ilmoittaa laskun lähettäjälle e-laskujen vastaanotto-osoitteensa. Asiakas voi keskeyttää e-laskujen vastaanoton ilmoittamalla siitä lähettäjälle. E-laskujen vastaanotto-osoitteen muutosten toteuttamiselle laskun lähettäjä voi varata käsittelyajan. Lähettäjä ei saa lähettää e-laskuja Asiakkaalle, joka ei ole ilmoittanut ottavansa niitä vastaan tai joka kieltää niitä lähettämästä. Palveluntarjoaja ei kuitenkaan vastaa laskun lähettäjän toiminnasta eikä ole velvollinen valvomaan, noudattaako lähettäjä Asiakkaan kanssa tekemiään sopimuksia.

Asiakas hyväksyy e-laskun toimitetuksi itselleen, kun Palveluntarjoaja on asettanut e-laskun asiakkaalle OP-verkkopalveluihin.

E-laskun lähettäjä tai Palveluntarjoaja ei ole velvollinen toimittamaan e-laskuna välitettävää laskua Asiakkaalle muussa muodossa. Asiakkaan Palveluntarjoaja vastaa siitä, että e-lasku on Asiakkaan käsiteltävissä OP-verkkopalveluissa viimeistään seuraavana toisena pankkipäivänä siitä kun e-lasku on saapunut Palveluntarjoajalle.

Palveluntarjoaja pitää e-laskun Asiakkaan saatavilla OP-verkkopalveluissa Palveluntarjoajan ilmoittaman ajan, kuitenkin vähintään kahden kuukauden ajan siitä, kun se on toimitettu Asiakkaan pankille. Asiakas vastaa e-laskun käsittelystä. Säilytysajan jälkeen Palveluntarjoaja ei ole velvollinen säilyttämään Palveluntarjoajalle toimitettua e-laskua tai toimittamaan e-laskua Asiakkaalle muussa muodossa.

E-laskun lähettäjä vastaa toimitetun e-laskun sisällöstä, oikeellisuudesta ja aiheellisuudesta. Asiakkaan tulee tarkastaa e-lasku ennen sen maksamista. E-laskua koskevat huomautukset Asiakkaan tulee tehdä e-laskun lähettäjälle. Samoin e-laskun lähettäjä vastaa e-laskuun liittyvien Internet-linkkien ja näiden kautta käytettävien palveluiden sisällöstä.

E-laskun maksaminen edellyttää, että Asiakas tekee erikseen laskua koskevan maksutoimeksiannon Palveluntarjoajalleen. Maksutoimeksiannot tehdään joko jokaisen vastaanotetun laskun kohdalla erikseen tai pankille annetaan jatkuva toimeksiannot laskun automaattisesta maksupalvelusta. E-laskuihin perustuvat maksut välitetään tilisiirtoina. Palveluntarjoaja ei ilman erillistä maksutoimeksiannoa ole velvollinen huolehtimaan e-laskun maksamisesta. Palveluntarjoaja ei vastaa vahingoista, jotka johtuvat siitä, ettei Asiakas hyväksy e-laskua, hyväksyy sen maksettavaksi myöhässä, muutetuina maksutiedoin tai hyväksyy sen tarkastamatta.

Asiakas voi muuttaa e-laskua koskevan maksutoimeksiannon eräpäivää ja summaa tai perua maksutoimeksiannon. Maksutoimeksiannon muita tietoja ei voi muuttaa.

Palveluntarjoaja voi peruuttaa maksutoimeksiannon Laskuttajan toimittaman e-laskun peruutuspyynnön perusteella. Palveluntarjoaja ei ilmoita maksutoimeksiannon peruuttamisesta Asiakkaalle.

Asiakas hyväksyy, että Palveluntarjoajalla on oikeus luovuttaa laskun välittämiseen liittyvät tarpeelliset Asiakkaan yksilöintitiedot laskun lähettäjälle ja lähettäjän pankille.

Mikäli laskun välittäminen estyy Palveluntarjoajasta johtuvasta syystä, Palveluntarjoaja on velvollinen korvaamaan vain lain mukaisen viivästyskoron ja kohtuulliset selvittelykulut. Laskun lähettäjän pankki tai Palveluntarjoaja ei vastaa Asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esim. saamatta jääneestä voitosta tai tuotosta, tulonmenetyksestä, veroseuraamuksesta, korkomenetyksestä tai muusta näihin rinnastettavasta vahingosta, jota Palveluntarjoaja ei voi kohtuudella ennakoita.

Muut tilinomistajat tai valtuutetut käyttöoikeudenhaltijat, joilla on oikeus käyttää tiliä ja seurata tilitapahtumia, voivat katsella tilitapahtumien lisäksi myös tililtä maksetun tai maksettavaksi siirretyn e-laskun sisältöä OP-verkkopalveluissa.

Asiakkaalla ei ole kuluttajansuojalain mukaista peruuttamis-oikeutta.

E-laskujen lähettämisen palveluista OP-verkkopalveluissa Asiakas sopii erikseen Palveluntarjoajan kanssa. E-laskujen lähettämiseen sovelletaan näiden ehtojen lisäksi erillisiä e-laskun lähettämisen palveluita koskevia ehtoja.



11. Sijoittajan palvelut

Sijoittajan palveluihin sovelletaan Palveluntarjoajan arvopaperisäilytystä ja arvo-osuustilijä koskevan sopimuksen ehtoja sekä sijoituspalvelusopimuksen tai arvopaperin osto- ja myyntitoimeksiannon yleisiä ehtoja siltä osin kun ne eivät ole ristiriidassa Verkkopalvelusopimuksen kanssa.

Mikäli Asiakas on tehnyt Palveluntarjoajan kanssa arvopaperisäilytystä ja arvo-osuustilijä koskevan sopimuksen, Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä arvopaperin myynti-, osto- ja merkintätoimeksiantoja sekä saada tietoja säilytyksessään ja arvo-osuustilillään olevista arvopapereista. OP-verkkopalvelut mahdollistavat ainoastaan arvo-osuusmuotoisten osakkeiden kaupankäynnin. OP-verkkopalveluiden kautta ei voi ostaa tai myydä fyysisiä arvopapereita.

Sijoittajan palvelua koskeva huomautus on tehtävä Palveluntarjoajalle ehtojen kohdasta 17 poiketen viivytyksettä, viimeistään kuukauden kuluttua siitä, kun Asiakas sai tiedon kyseiseen toimeksiantoon liittyvästä toimenpiteestä. Asiakas vastaa tekemiensä toimeksiantojen oikeellisuudesta, kuten toimeksiannon kohteena olevia arvo-osuuksia ja niiden lajia, määrää, rajahintaa, voimassaoloa sekä käytettävää rahatiliiä koskevista tiedoista. Asiakas vastaa myös toimeksiannon saapumisesta perille. Mikäli Asiakas toimeksiannon tehtyään havaitsee tehneensä virheen, jota hän ei voi korjata, tulee Asiakkaan ottaa välittömästi yhteyttä verkkopalvelusopimuskonttoriinsa tai OP 0100 0500 puhelinpalveluun.

Toimeksiantoihin perustuvat maksut veloitetaan tililtä, joka on määritelty arvopaperisäilytystä ja arvo-osuustilijä koskevassa sopimuksessa. Maksun tulee olla pankin käytettävissä markkinasääntöjen mukaiseen maksuhetkeen mennessä, ellei osapuolten välillä ole toisin sovittu. Asiakas vastaa maksun viivästyksen pankille mahdollisesti aiheuttamasta vahingosta.

Tieto osakkeiden osto- tai myyntitoimeksiannon toteutumisesta välitetty Asiakkaalle OP-verkkopalveluiden välityksellä. Asiakkaalle ei toimiteta osto- ja myyntitoimeksiannoista erillistä kirjallista vahvistusta. Toteutuneista toimeksiannoista Asiakkaalle ilmoitetaan OP-verkkopalveluissa tai muulla sovitulla tavalla, kun toimeksianto on suoritettu.

OP-verkkopalveluiden kautta tehdyissä toimeksiannoissa Palveluntarjoaja ei ole velvollinen arvioimaan palvelun tai arvopaperin asianmukaisuutta Asiakkaalle, jos toimeksiannon toteuttaminen tai välittäminen tapahtuu Asiakkaan aloitteesta ja jos palvelu liittyy laissa tarkoitettuihin yksinkertaisiin rahoitusvälineisiin. Palveluntarjoajalla on oikeus antaa Asiakkaalle sijoituspalvelua tarjottaessa tiedonantovelvollisuuden piiriin kuuluvia laissa tarkoitettuja tietoja (esimerkiksi Sijoittajatieote) ja ilmoittaa tietojen olennaisesta muutoksesta OP-verkkopalveluissa.

Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa Asiakkaan tekemä osto- tai myyntitarjous tai pörssi kauppa, mikäli tarjous tai kauppa on selvästi virheellinen, peruuttaminen on tarpeen luottoriskin välttämiseksi, tai muusta painavasta syystä. Asiakkaalle ilmoitetaan viipymättä toimenpiteestä ja sen perusteesta kirjallisesti tai OP-verkkopalveluiden viestinä.

Palveluntarjoaja voi määritellä palvelun kautta välitettävälle toimeksiannoille ylä- tai alarajan, jotka voivat olla myös asiakaskohtaisia. Pankilla on oikeus rajoittaa palvelun kautta harjoitettavaa kaupankäyntiä, tai päättää sen kokonaan, mikäli toimeksiantojen asianmukainen suorittaminen saattaa vaarantua.

Pankilla on oikeus päättää asiakaskohtainen sopimus palvelun kautta välitettävien toimeksiantojen ylä- tai alarajasta noudattamalla näiden ehtojen kohdan 24 mukaista irtisanomismenettelyä.

Kun Asiakas on vahvistanut OP-verkkopalveluissa tutustuneensa arvopaperia, muuta rahoitusvälinettä tai muun palvelun suorittamista taikka Palveluntarjoajaa koskevaan tietoon, kuten joukkovelkakirjalainaa koskeviin ehtoihin tai avaintietoesitteeseen ja rahaston sääntöihin, tiedot katsotaan annetuksi Asiakkaalle.

Asiakas antaa suostumuksensa siihen, että sijoituspalvelun tarjoaja, sen kanssa samaan konserniin kuuluva yritys, sen määräysvallassa oleva yhteisö tai säätiö taikka näiden eläkesäätiö tai eläkekassa voi olla toimeksiannon perusteella tehtävän kaupan toisena osapuolena. Asiakas suostuu myös siihen, että Palveluntarjoaja ja pankin käyttä-

mä sijoituspalveluyritys voivat antaa toisilleen toimeksiannon toteuttamisen edellyttämiä tietoja.

Arvopaperi- ja muita sijoituspalveluja ei tarjota Yhdysvalloissa tai Kanadassa asuville henkilöille eikä Yhdysvaltoihin tai Kanadaan rekisteröidyille oikeushenkilöille tai niiden sivuliikkeille.

Asiakas vakuuttaa noudattavansa lyhyeksi myynnistä ja tietyistä luottoriskinvaihtosopimuksiin liittyvistä kysymyksistä annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta n:o 236/2012 ja muuta siihen liittyvää sääntelyä. Palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta valvoa lyhyeksi myyntisääntelyn noudattamista.

12. Vakuutussäästämisen palvelu

Vakuutussäästämisen palveluihin sovelletaan ensisijaisesti kyseessä olevien vakuutussopimusten ja palvelujen ehtoja ja toissijaisesti Osuuspankin verkkopalvelutunnusten ja OP-verkkopalveluiden yleisiä ehtoja OP-verkkopalveluissa. Asiakas voi mm. katsella voimassa olevien vakuutustensa tietoja, tehdä lisäsijoituksia sekä tehdä säästön jakauman ja tulevien maksujen jakauman muutoksia.

13. Informaatiopalvelut

OP-verkkopalveluissa tarjotaan Palveluntarjoajan, Muun palveluntarjoajan sekä Kolmansien osapuolten tarjoamia informaatiopalveluita, kuten esim. sijoitusmarkkinoiden informaatiota ja pankin palveluja koskevia tietoja.

Informaatiopalvelut on tarkoitettu vain yksityiseen käyttöön ja sen sisältämän materiaalin levittäminen, julkaiseminen tai kopioiminen on kielletty.

Informaatiopalveluiden sisältämät tiedot toimitetaan sellaisenaan ja sitoumuksetta. Palveluntarjoaja ei vastaa tietojen saannin viivästyksestä tai tietojen saannin estymisestä aiheutuvista vahingoista.

Informaatiopalvelut perustuvat julkisiin lähteisiin ja informaatioon, jota Palveluntarjoaja pitää luotettavana. Tämä ei kuitenkaan sulje pois mahdollisuutta, että esitetyt tiedot eivät kaikilta osin olisi täydellisiä ja virheettömiä. Palveluiden sisältämä informaatio ei ole missään olosuhteissa tarjous, osto- tai myyntikehotus tai suositus. Palveluntarjoaja ei vastaa palveluissa esitettyjen tietojen oikeellisuudesta tai luotettavuudesta, eikä vastaa vahingosta, joka informaatiopalveluiden käytöstä mahdollisesti aiheutuu.

14. Tarvittavat laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet sekä Asiakkaan vastuu

OP-verkkopalveluiden käytön edellyttämien teknisten ominaisuuksien vähimmäisvaatimukset ilmoitetaan osoitteessa [op.fi](#). Asiakas saa lisätietoja OP-verkkopalveluiden käytön teknisten edellytysten vähimmäisvaatimuksista myös Palveluntarjoajan toimipaikoista.

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on OP-verkkopalveluiden käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet. Asiakas vastaa niiden toimivuudesta ja turvallisuudesta sekä käyttö- ja ylläpitokustannuksista. Palveluntarjoaja ei vastaa siitä, että OP-verkkopalveluita voidaan käyttää Asiakkaan hankkimilla laitteilla, ohjelmilla, asetuksilla, järjestelmillä tai liittymillä, elleivät ne täytä em. vähimmäisvaatimuksia. Asiakas vastaa omista tietoliikennekustannuksistaan.

Palveluntarjoaja sekä Asiakas vastaavat kukin omalta osaltaan siitä, että niiden tietojärjestelmien tietoturva on asianmukaisesti järjestetty. Asiakas vastaa itse käyttämiensä tietokoneiden ja muiden käyttämiensä laitteiden turvallisuudesta ja ohjelmistopäivitysten ajantasaisuudesta.

Palveluntarjoaja ja Muu palveluntarjoaja ei vastaa yleisessä tietoverkossa tai Asiakkaan omistamassa, hallitsemassa tai sopimuksen nojalla käyttämässä tietoverkossa tiedon häviämisen tai muuttumisen Asiakkaalle aiheuttamasta vahingosta.

15. Palveluntarjoajan oikeus sulkea Tunnukset

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea Tunnukset tai rajoittaa niiden käyttöä, jos

- 1) Tunnusten käytön turvallisuus on vaarantunut tai
- 2) on syytä epäillä, että Tunnuksia tai OP-verkkopalveluita käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti, tai



- 3) Tunnukset oikeuttaa luoton käyttöön ja riski siitä, että luoton maksamisesta vastuussa oleva Asiakas ei kykene täyttämään maksuvelvoitteitaan, on huomattavasti kohonnut.
- 4) Asiakas joutuu kansainvälisten pakotteiden kohteeksi.

Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi

- kuluttaja-asiakas on luovuttanut Tunnukset toiselle
- epäiltäessä Tunnusten väärinkäyttöä
- Tunnusten haltijalla on maksuviivästyksiä, rekisteröityjä maksuhäiriöitä tai hänen muun käytöksensä perusteella Palveluntarjoajalla on syytä epäillä maksukyvyin tai –halukkuuden vähentyneen
- Tunnukset ovat joutuneet tai epäillään joutuneen väärin käsiin
- Asiakas hakeutuu velkajärjestelyyn, yrityssaneeraukseen tai konkurssiin
- Asiakas kuolee tai hänelle määrätään edunvalvoja tai Asiakkaan edunvalvoja vaihtuu
- Palveluntarjoajaa koskeva työtaistelutilanne
- Asiakas tai Asiakkaan laitteet, Asiakkaan koneella olevat ohjelmat, järjestelmät tai tietoliikenneyhteydet aiheuttavat häiriötä tai vaarantavat tunnusten käytön turvallisuuden.

Palveluntarjoaja ilmoittaa Tunnusten sulkemisesta Asiakkaalle ensisijaisesti puhelimitse soittamalla Palveluntarjoajalle ilmoitettuun puhelinnumeroon. Jos tämä ei onnistu, Palveluntarjoaja ilmoittaa sulkemisesta kirjallisesti.

Asiakas voi pyytää Tunnusten käyttömahdollisuuden palauttamista asioimalla Palveluntarjoajan toimipaikassa tai lähettämällä yhteydenottopyynnön Palveluntarjoajalle osoitteessa op.fi.

Tunnusten käyttömahdollisuus voidaan palauttaa tai korvata tunnukset uusilla tunnuksilla, kun verkkopalvelutunnusten sulkemiselle ei ole enää perusteita.

Lisäksi tunnusten sulkemiseen sovelletaan vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annettua lakia, jonka mukaan Palveluntarjoajalla on oikeus peruuttaa tai estää Tunnusten käyttö, jos

- 1) Palveluntarjoajalla on syytä epäillä, että joku muu kuin se, jolle Tunnukset on myönnetty, käyttää niitä
- 2) Tunnukset sisältävät ilmeisen virheellisyyden
- 3) Palveluntarjoajalla on syytä epäillä, että Tunnusten käytön turvallisuus on vaarantunut
- 4) Tunnusten haltija käyttää verkkopalvelutunnuksia olennaisesti sopimusehtojen vastaisella tavalla tai
- 5) Tunnusten haltija on kuollut.

16. Palveluntarjoajan oikeus keskeyttää tai rajoittaa OP-verkkopalveluiden tarjoaminen

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää tai rajoittaa OP-verkkopalveluiden ja Asiointipalveluiden käyttö huolto- ja korjaustöiden vuoksi. Palveluntarjoaja ei takaa, että palvelut ovat käytettävissä keskeytyksittä eikä vastaa katkosten aiheuttamista vahingoista.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää OP-verkkopalveluiden tarjoaminen välittömästi tai rajoittaa yksittäisen Asiointipalvelun käyttöä mm. seuraavissa tilanteissa:

- Asiakas tai Asiakkaan laitteet, Asiakkaan koneella olevat ohjelmat, järjestelmät tai tietoliikenneyhteydet aiheuttavat häiriötä tai vaarantavat palvelun turvallisuuden
- Palveluntarjoaja suojelee Asiakkaita ja käyttäjiä turvallisuus- tai tietoturvaohjalta.

Edellä mainituilla perusteilla Palveluntarjoajalla on oikeus, mutta ei velvollisuutta, estää OP-verkkopalveluiden käyttö välittömästi ja/tai

edellyttää tunnistautumista tai tapahtumien vahvistamista määrättyllä tunnistusvälineellä. Vahvistusta pyydettyä asiakkaalla on velvollisuus tarkistaa vahvistettavan tapahtuman sisältö.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää poikkeava tai satunnainen tapahtuma ja edellyttää tapahtumalle erillistä vahvistusta esim. Tunnuksilla tai olemalla yhteydessä Palveluntarjoajaan.

Palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta ilmoittaa Asiakkaalle, jos OP-verkkopalveluiden tai yksittäisen Asiointipalvelun käyttö estyy ja yksittäinen Asiakkaan antama toimeksianto keskeytyy tai jää hoitamatta edellä mainitun syyn vuoksi.

17. Palveluja koskevat huomautukset ja vaatimukset

Jos Asiakas ei hyväksy tiilitään tapahtunutta veloitusta, toimeksianto tai muuta toimenpidettä, on hänen ilmoitettava siitä Palveluntarjoajalle kirjallisesti viipymättä, kun tapahtuma on kirjautunut hänen tililleen, toimeksianto on tehty tai muu toimenpide suoritettu. Muussa tapauksessa hänen katsotaan hyväksyneen tilitapahtuman, toimeksiannon tai toimenpiteen.

Mahdolliset Palveluntarjoajan tai Muun palveluntarjoajan virheestä johtuvat korvausvaatimukset on esitettävä Palveluntarjoajalle kirjallisesti riittävästi yksilöityinä heti vahingon toteamisen jälkeen. Kolmannen osapuolia koskevat huomautukset ja vaatimukset on osoitettava suoraan Kolmannelle osapuolelle.

18. Palveluntarjoajan vastuunrajoitukset

Palveluntarjoaja ja Muu palveluntarjoaja on velvollinen korvaamaan Asiakkaalle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut Palveluntarjoajan omasta virheestä tai laiminlyönnistä. Palveluntarjoaja korvaa tällöin ainoastaan aiheutuneen korkotappion sekä vahingon selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset kustannukset sekä palauttaa perimänsä palvelumaksut vain siltä osin, kuin ne kohdistuvat vahinkoa aiheuttaneeseen palvelutapahtumaan.

Palveluntarjoaja ei vastaa Asiakkaalle mahdollisista välillisistä vahingoista, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta. Näitä ovat esimerkiksi tulonmenetykset tai saamatta jäänyt tuotto, joka aiheutuu Tunnusten tai OP-verkkopalveluiden mahdollisista häiriöistä tai virheistä.

Maksupalvelulain säätelemissä tilanteissa edellisen kappaleen mukainen vastuunrajoitus koskee vain vastuuta maksutoimeksiannon toteuttamisesta tapahtuneesta mahdollisista välillisistä vahingoista. Palveluntarjoaja ei kuitenkaan vastaa mistään välillisistä vahingoista, jos Asiakas on yritys tai yhteisö.

Palvelua käyttävän Asiakkaan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos hän laiminlyö tämän, hän saa itse vastata vastaavan osan vahingosta. Lain tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella pankin suoritettavaksi tulevaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, Asiakkaan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, Palveluntarjoajan mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

Palveluntarjoaja ei vastaa Kolmannen palveluntarjoajien palveluista eikä tuotteista eikä tietoturvaongelmista, jotka aiheutuvat siitä, että asiakas päästää Kolmannen palveluntarjoajan sovelluksen tai ohjelman OP-verkkopalveluihin.

Palveluntarjoaja ei vastaa Asiakkaan laitteista, Asiakkaan koneella olevista ohjelmista, järjestelmistä tai tietoliikenneyhteyksistä johtuvista vahingoista.

Yllämainittuja vastuunrajoituksia sovelletaan myös Muihin palveluntarjoajiin ja heidän palveluihinsa.

19. Palveluntarjoajalle tai Muulle Palveluntarjoajalle annettavat tiedot ja Asiakkaan vastuu antamistaan tiedoista

Asiakkaan on ilmoitettava Palveluntarjoajalle tai Muulle Palveluntarjoajalle nimensä, henkilötunnuksensa, postiosoitteensa, puhelinnumerosa, kotipaikkatietonsa ja Palveluntarjoajan tai Muun Palveluntarjoajan sitä edellyttäessä annettava nimikirjoitusnäyteensä.



Asiakas on velvollinen ilmoittamaan edellä mainittujen tietojen muutoksista Palveluntarjoajalle tai Muulle Palveluntarjoajalle. Palveluntarjoajalla tai Muulla Palveluntarjoajalla on myös oikeus hankkia tiedot Väestötietokeskuksesta. Yhteystietojen muutoksista on ilmoitettava, jotta Palveluntarjoaja tai Muu Palveluntarjoaja voi tarvittaessa varmentaa poikkeavissa tilanteissa asiakkaan käyttämän palvelun, tekemän toimeksiannon tai lähettämän viestin oikeellisuuden.

Jos asiakas on suostunut pankkiseläisyyden alaisen tiedon lähettämiseen tekstiviestinä tai sähköpostilla turvallisen OP-verkkopalveluiden viestin sijasta, hänen tulee ilmoittaa OP-verkkopalveluissa tai toimipaikoissa uusi yhteystietonsa, mikäli haluaa viestien ohjautuvan uuteen puhelinnumeroonsa tai sähköpostiosoitteeseensa.

Jos edellä mainitut tiedot on annettu Palveluntarjoajalle tai Muulle palveluntarjoajalle jo aiemmassa yhteydessä, Palveluntarjoaja tai Muu Palveluntarjoaja voi käyttää asiakasrekisteriinsä kirjattuja tietoja.

20. Palveluntarjoajan oikeus käyttää henkilöluottotietoja

Palveluntarjoaja tarkastaa verkkopalvelusopimuksen tekemisen yhteydessä Asiakkaan luottotiedot luottotietorekisterinpitäjän (esim. Suomen Asiakastieto Oy) ylläpitämästä luottotietorekisteristä.

21. Asiakas- ja asiointitiedot

Palveluntarjoaja käsittelee ja arkistoi sähköisesti tiedot Asiakkaan OP-verkkopalveluissa tekemistä sopimuksista ja toimeksiannoista, Asiakkaan lähettämistä viesteistä sekä Asiakkaan muusta asiointista. Asiakkaalla on oikeus korvausta vastaan saada jäljennös sähköisesti arkistoidusta sopimuksesta.

Palveluntarjoaja ja Muu palveluntarjoaja tallentaa Asiakkaan kanssa puhelimitse tai verkkoneuvottelussa käytyjä keskusteluja ja käyttää tallenteita toimeksiannon todentamiseen, asiakaspalvelun kehittämiseen, riskienhallintaan sekä todisteina mahdollisten riitaisuuksien ratkaisemisessa.

Palveluntarjoaja on velvollinen luovuttamaan tallenteet toimivaltaisille viranomaisille niiden pyynnöstä.

Palveluntarjoaja tai sen valtuuttama Muu palveluntarjoaja käsittelee tietoja sähköisesti tehdyistä sopimuksista ja verkossa asiointista asiakaspalvelua, asiakassuhteen hoitamista, markkinointia ja riskienhallintaa varten sekä tietoturvallisuuden varmistamiseksi ja verkkopalvelujen laadun ja muun liiketoiminnan kehittämiseksi.

OP-verkkopalveluissa käytetään evästeitä. Evästeitä on kahdenlaisia: istuntokohtaisia ja pysyviä. Istuntokohtaiset evästeet tallentuvat käyttäjän tietokoneen muistiin istunnon ajaksi. Selainyhteyden päättyessä eväste katoaa. Pysyvät evästeet tallentuvat käyttäjän tietokoneelle pitkäksi aikaa. Evästeet eivät vahingoita käyttäjien tietokoneita tai tiedostoja. Palveluntarjoaja käyttää evästeitä tarjotakseen kullekin asiakkaalle hänen yksilöityjen tarpeidensa mukaisia tietoja ja palveluita.

22. Sopimuksen, sopimusehtojen ja hinnaston muutokset

Palveluntarjoajalla on oikeus tehdä palveluvalikoimaan, palveluiden toimintaan ja sisältöön muutoksia.

Palveluntarjoaja ilmoittaa kohdan 4 mukaisesti sopimuksen, ehtojen tai hinnaston muutoksesta.

Muutos tulee voimaan Palveluntarjoajan ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettamisestä Asiakkaalle.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, jollei Asiakas muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita kirjallisesti Palveluntarjoajalle vastustavansa muutosta. Asiakkaalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa sopimus päätymään heti. Jos Asiakas vastustaa muutoksia, hänellä ja Palveluntarjoajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus ehtojen kohdan 24 mukaan.

23. Sopimuksen voimaantulo, irtisanominen ja purkaminen

Sopimus tulee voimaan, kun molemmat osapuolet ovat allekirjoittaneet sen. Palvelun käyttöönottoa varten Palveluntarjoaja varaa kohdullisen toimitusajan.

Sopimus on voimassa toistaiseksi. Sopimus voidaan tehdä myös määräajaksi, jolloin se päättyy määräajan jälkeen.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päätymään heti omalta osaltaan ilmoittamalla irtisanomisesta todisteellisesti Palveluntarjoajalle.

Palveluntarjoajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päätymään kahden (2) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa sopimus päätymään heti, mikäli Asiakas rikkoo olennaisesti tämän sopimuksen ehtoja tai palvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa tai vahingonvaaran Asiakkaalle, Palveluntarjoajalle tai sivulliselle.

Palveluntarjoaja lähettää Asiakkaalle irtisanomista koskevan ilmoituksen viestinä OP-verkkopalveluihin kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti. Vähäisestä käytöstä johtuvan irtisanomisen ilmoituksen sekä purkamista koskevan ilmoituksen Palveluntarjoaja lähettää Asiakkaalle kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti.

Sopimuksen irtisanomisen tai purkamisen yhteydessä palveluun liittyvät maksut ja palkkiot eräännyvät maksettavaksi heti, kun sopimuksen irtisanomisaika on kulunut tai purkaminen on tullut voimaan. Palveluntarjoaja palauttaa kuluttajan ennakoilta maksamat maksut ja palkkiot siltä osin, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan.

23.1 Peruuttamisoikeus etämyynnissä

Kuluttajalla on etämyynnissä kuluttajansuojalain 6a luvun mukainen peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeus on voimassa 14 vuorokautta siitä, kun etäsopimus on syntynyt. Jos Kuluttaja haluaa käyttää peruuttamisoikeuttaan, hänen tulee ilmoittaa siitä todisteellisesti Palveluntarjoajalle. Ilmoituksessa on yksilöitävä peruutettava sopimus.

Palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa hinnastonsa mukaiset maksut ja palkkiot Kuluttajalta, mikäli tämä käyttää peruuttamisoikeuttaan.

24. OP-verkkopalveluihin liittyvät oikeudet

OP-verkkopalveluiden omistusoikeus, tekijänoikeudet, tavaramerkit ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat Palveluntarjoajalle, OP Ryhmään kuuluvalla yritykselle tai yhteisölle tai Kolmannelle osapuolelle.

Asiakas saa tallentaa ja tulostaa OP-verkkopalveluiden sisältämää aineistoa ainoastaan Asiakkaan ja perheenjäsentensä omaa käyttöä varten. Aineiston kopioiminen, levittäminen, muuttaminen, verkkosivujen linkittäminen ja kaikenlainen kaupallinen hyödyntäminen tai julkaiseminen ilman Palveluntarjoajan tai muun oikeudenomistajan erikseen kirjallisesti antamaa lupaa on kielletty.

25. Ylivoimaiset esteet

Sopimuksen osapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan veloitteen täyttämisen on estänyt sellainen epätavallinen ja ennalta-arvaamaton syy, johon se ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää. Palveluntarjoaja ei vastaa myöskään vahingosta, jos tähän sopimukseen perustuvien veloitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä Palveluntarjoajan velvollisuuksia.

Sopimuksen osapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle osapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Palveluntarjoaja voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivuillaan tai valtakunnallisissa päivälehdissä.

26. Sopimuksen siirtäminen

Palveluntarjoajalla on oikeus siirtää tämä sopimus OP Ryhmään kuuluvalla yritykselle tai yhteisölle.

27. Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikaisukeinot

Tähän sopimukseen ja näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä Asiakas ottaa yhteyttä aina ensisijaisesti omaan Palveluntarjoajaansa. Mahdolliset vaatimukset tehdään kirjallisesti.



Jos asiakas on eri mieltä Palveluntarjoajan tekemästä päätöksestä, asiakas voi saattaa asian kirjallisesti OP:n asiakasasiamiehen käsiteltäväksi. Asiakasasiamieskäsittely on aikaisemmasta päätöksenteosta riippumaton, nopea ja maksuton muutoksenhakukanava.

Kuluttaja ja pienyrittäjä voi saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (www.fine.fi) tai sen yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan tai Kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi. Maksupalvelun käyttäjä voi ottaa yhteyttä myös Finanssivalvontaan. Vahvan sähköisen tunnistamisen osalta henkilöasiakas voi ottaa yhteyttä Viestintävirastoon.

28. Toimintaa valvova viranomainen

Finanssivalvonta valvoo OP Ryhmään kuuluvien luotto- ja rahoituslaitosten sekä vakuutus-, rahasto- ja sijoitusyhtiöiden toimintaa. Finanssivalvonta: Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, www.fiva.fi

Viestintävirasto valvoo vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain noudattamista. Viestintävirasto: Itämerenkatu 3 A, PL 313, Helsinki, www.ficora.fi

Tietosuojavaltuutettu valvoo henkilötietoja koskevien säännösten noudattamista. Tietosuojavaltuutetun toimisto: Ratapihantie 9, 6. krs., 00520 Helsinki. Postiosoite PL 800, 00521 Helsinki.

Puhelin 029 56 66700, faksi 029 56 66735.
Toimiston sähköposti tietosuoja@om.fi

29. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Tähän sopimukseen ja sen ehtoihin sovelletaan Suomen lakia.

Kuluttaja-asiakas:

Asiakas voi nostaa tästä sopimuksesta aiheutuvia riitaisuuksia koskevan kanteen Palveluntarjoajaa vastaan sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on asuinpaikkansa tai siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Palveluntarjoajalla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Jollei asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Palveluntarjoajalle on oikeus nostaa tästä sopimuksesta aiheutuvia riitaisuuksia koskeva kanne sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Palveluntarjoajalla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan tai Helsingin käräjäoikeudessa.

Muu kuin kuluttaja-asiakas:

Tästä sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan neuvotteluteitse. Jollei erimielisyydestä päästä sopimukseen neuvotteluteitse, käsitellään riitaisuus Palveluntarjoajan kotipaikan käräjäoikeudessa.



OP Vakuutus Oy:n henkilöasiakkaiden vahinko- vakuutusten verkkopalvelujen sopimusehdot

1 Yleistä

OP Vakuutuksen vahinkovakuutusten verkkopalvelut (jäljempänä vakuutusten verkkopalvelut) on tunnistetun asiakkaan sähköinen palvelumuoto, johon voi sisältyä OP Vakuutus Oy:n (jäljempänä OP Vakuutus), muun OP Ryhmään kuuluvan yrityksen tai yhteisön ja kolmansien tahojen tarjoamia palveluja, joiden käyttäminen on mahdollista tämän sopimuksen nojalla.

OP Ryhmään kuuluvat OP Osuuskunta, sen nykyiset tai tulevat tytäryritykset (kuten OP Yrityspankki Oy ja OP-Palvelut Oy), sen kanssa samaan konserniin kuuluvat yhtiöt (kuten OP Vakuutus Oy), yhteisöt ja säätiöt sekä näiden tytäryritykset, OP Osuuskunnan jäsenosuuspankit ja näiden tytäryritykset, OVY Vakuutus Oy, OP-Eläkesäätiö, OP-Eläkekassa sekä muut nykyiset ja tulevat yritykset, yhteisöt ja säätiöt, joissa vähintään yksi edellä mainituista yksin tai yhdessä toisen mainitun kans-sa käyttää/käytävät määräysvaltaa.

Kaikki tämän sopimuksen mukaiset palvelut on suunnattu Suomessa pysyvästi asuville palvelun käyttäjille käytettäväksi Suomen markkinoilla. Vakuutusten verkkopalveluihin sovelletaan Suomen lakia riippumatta siitä, mistä maasta palvelua käytetään.

2 Sopimuksen osapuolet

Vakuutusten verkkopalvelut järjestää ja ylläpitää OP Vakuutus ja siellä käytettäviä palveluja voivat tarjota OP Vakuutus ja muut OP Ryhmään kuuluvat yritykset ja yhteisöt. OP Vakuutusta ja palveluntarjoajia kutsutaan jäljempänä kaikkia tai useampaa yhdessä tai kutakin erikseen nimellä Palveluntarjoaja.

Tiedot palveluntarjoajista löytyvät internetosoitteista op.fi. Sopimuksen vakuutusten verkkopalveluista OP Vakuutuksen kanssa voi tehdä Suomessa pysyvästi asuva täysi-ikäinen ja täysivaltainen yksityishenkilö (Asiakas).

Asiakkaan sopimuksen solmimisen yhteydessä antamat yhteystiedot katsotaan annetuiksi sekä OP Vakuutukselle että Palveluntarjoajille. Kukin Palveluntarjoajayhtiö vastaa tämän sopimuksen perusteella tarjottavista verkkopalveluista omien palvelujensa osalta.

3 Sopimusehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan tämän sopimuksen mukaisissa Vakuutusten verkkopalveluissa Asiakkaan ja Palveluntarjoajan välillä. Asiakas sitoutuu näihin sopimusehtoihin hyväksyessään sopimuksen Vakuutusten verkkopalvelussa. Kulloinkin voimassa olevat sopimusehdot ovat saatavilla verkkopalveluissa.

OP Vakuutuksella on oikeus soveltaa verkkopalvelujen myöntämisessä sen omia asiakasvalintaperusteita.

Vakuutusten verkkopalveluissa tarjottaviin ja käytettäviin sopimuksiin ja palveluihin sovelletaan ensisijaisesti kyseisten sopimusten ja palvelujen ehtoja ja toissijaisesti näitä sopimusehtoja.

4 Vakuutusten verkkopalvelujen sisältö

Vakuutusten verkkopalvelut sisältävät sähköisiä asiointi- ja muita palveluja.

Asiakas voi käyttää palveluja mm. tietokoneella, puhelimella tai muulla soveltuvalla päätelaitteella siinä laajuudessa ja niillä laitteilla, joilla Palveluntarjoaja palveluja kulloinkin tarjoaa. Eri laitteilla käytettäväksi tarjottavat palvelut voivat sisällöltään ja toiminnoiltaan erota sekä toisistaan että muilla tavoin tarjottavista palveluista.

Palvelujen tämänhetkinen sisältö ja laajuus on kuvattu sopimusehtojen palvelukuvauksissa. Kulloinkin voimassa olevat palvelukuvaukset ovat saatavissa vakuutusten verkkopalveluissa.

Palveluntarjoajalla on oikeus tehdä palveluvalikoimaan, palvelujen laajuuteen ja sisältöön muutoksia ilmoittamalla siitä Asiakkaalle vakuutusten verkkopalveluissa viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

5 Kolmannen osapuolen palvelut

Vakuutusten verkkopalveluissa tai niiden kautta voidaan tarjota ja välittää myös kolmansien osapuolten palveluja kuten erilaisia tietopalveluja. Kolmantena osapuolena voi toimia myös ulkomainen yritys tai yhteisö.

Kolmansien osapuolten palvelut tarjotaan ja välitetään sellaisenaan ja sitoumuksetta. Palveluntarjoaja ei vastaa kolmansien osapuolten tuottaman, toimittaman tai julkaiseman tiedon tai palvelun sisällöstä, saatavuudesta tai toimivuudesta eikä vahingosta, joka niiden käytöstä mahdollisesti aiheutuu. Palveluntarjoaja ei ole osallinen Asiakkaan ja kolmansien osapuolten välisissä sopimuksissa eikä vastaa näiden sopimusten ja niiden ehtojen täyttämisestä.

6 Palvelujen vaatimat tunnukset

Vakuutusten verkkopalvelujen käyttämistä varten Asiakkaalla tulee olla verkkopalvelutunnukset sellaiselta pankilta, jonka kanssa OP Vakuutus on tehnyt sopimuksen tunnusten käytöstä. Tunnusten käyttö vastaa asiakkaan tunnistamista viranomaisen myöntämästä henkilöllisyystodistuksesta.

Tunnuksilla tarkoitetaan käyttäjätunnusta, salasanaa, avainlukulistaa tai vastaavaa tunnusta tai näiden yhdistelmää.

Verkkopalvelutunnusten käyttöön sovelletaan tunnukset myöntäneen pankin omia ehtoja.

Asiakas hyväksyy ja vahvistaa vakuutusten verkkopalveluissa tekemänsä toimet, kuten sopimukset, toimeksiannot tai viestit, palveluissa kulloinkin edellytetyllä tavalla edellä mainituilla tunnistetiedoilla. Niiden käyttö vastaa perinteistä Asiakkaan omakätistä allekirjoitusta ja kaikki tunnistetietoja käyttäen allekirjoitetut toimet sitovat Asiakasta.

OP Vakuutuksella on oikeus siirtä käytössä olevien tunnisteiden käytöstä muuhun vastaavaan tunnistejärjestelmään, ilmoittamalla siitä Asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen.

7 Ohjelmat, laitteet ja tietoliikenneyhteydet

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on Vakuutusten verkkopalvelujen käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet. Asiakas vastaa niiden turvallisuudesta, toimivuudesta sekä yhteensopivuudesta palveluun samoin kuin ylläpito-, käyttö- ja tietoliikennekustannuksista. Palveluntarjoaja ei takaa, että palveluja voidaan käyttää Asiakkaan laitteilla.

Palveluntarjoaja ei vastaa yleisessä tietoverkossa tai Asiakkaan omistamassa, hallitsemassa tai sopimuksen nojalla käyttämässä tietoverkossa tiedon häviämisen tai muuttumisen Asiakkaalle aiheuttamasta vahingosta.

Palveluntarjoaja ei myöskään vastaa vahingosta, joka Asiakkaalle aiheutuu toteutuneista tietoturvariskeistä.

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa palvelujen käyttöön tarvittavien laitteiden ja ohjelmien vaatimuksia tai muuta palvelujen toimintaa ilmoittamalla siitä Asiakkaalle vakuutusten verkkopalveluissa tai OP Vakuutuksen ja osuuspankin internetisivuilla viimeistään neljätoista (14) päivää ennen muutoksen voimaantuloa.

8 Palveluhinnat

Palveluntarjoajalla on oikeus periä verkkopalvelusopimuksesta ja verkkopalvelutunnuksilla käytettävistä palveluista kyseisiä palveluja koskevilla sopimusehdoissa, hinnastoissa tai muualla määriteltyjä toimenpide- tai muita maksuja. Maksut vakuutusten verkkopalveluissa voivat suuruudeltaan erota muilla tavoin tarjottavien palvelujen maksuista.



9 Käyttöoikeudet ja vastuu palvelussa asioinnista

Asiakkaan käyttöoikeus on aina henkilökohtainen ja Asiakkaan tulee säilyttää vakuutusten verkkopalveluissa käytettäviä tunnuksia huolellisesti.

Asiakas vastaa verkkopalvelutunnusten oikeudettomasta käytöstä, jos:

- 1) Asiakas on luovuttanut verkkopalvelutunnukset niiden käyttöön oikeudettomalle;
- 2) verkkopalvelutunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu Asiakkaan huolimattomuudesta tai
- 3) Asiakas on laiminlyönyt ilmoittaa palveluntarjoajalle verkkopalvelutunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan.

Asiakas ei vastaa tunnusten oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen kun palveluntarjoajalle on ilmoitettu katoamisesta. Asiakas vastaa kuitenkin aina oikeudettomasta käytöstä, jos Asiakas tai tunnusten käyttäjä on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

Asiakas voi toimia Palveluntarjoajan toisen asiakkaan valtuutettuna hoitaen tämän sopimuksia Asiakkaan omissa vakuutusten verkkopalveluissa. OP Vakuutus avaa Asiakkaalle käyttöoikeuden toisen asiakkaan tietoihin valtuutuksen mukaisessa laajuudessa. Valtuutuksen antaja vastaa kaikista toimista ja viesteistä, jotka on tehty tai lähetetty valtuutuksen nojalla niin kauan kuin valtuutusta ei ole asianmukaisesti peruutettu.

10 Palvelun käyttäjät

Vakuutusten verkkopalvelut ovat käytettävissä kaikkina viikonpäivinä ympäri vuorokauden pois lukien huollosta, päivityksistä, ylläpidosta, häiriöistä ja muista vastaavista syistä johtuvat katkokset. Palveluntarjoaja ei takaa, että palvelut ovat Asiakkaan käytössä keskeytyksittä eikä vastaa vahingosta, joka asiakkaalle aiheutuu mahdollisesta käyttökatkoksesta tai keskeytyksestä. Palveluntarjoaja voi tarvittaessa rajoittaa vakuutusten verkkopalvelujen käyttöä ilmoittamalla siitä Asiakkaalle vakuutusten verkkopalveluissa tai OP Vakuutuksen ja osuuspankin internetsivuilla.

Asiakkaan pyytämien toimien toteuttamiseen Palveluntarjoaja varaa kohtuullisen ajan ottaen huomioon, mitä kyseisen sopimuksen tai palvelun ehtoissa mahdollisesti määrätään. Palveluntarjoaja ei takaa sitä, että toimeksiannot ja muut viestit käsitellään Asiakkaan viestissään määrittämällä tavalla ja ajassa, eikä vastaa Asiakkaalle tästä mahdollisesti aiheutuvasta vahingosta.

11 Oikeus keskeyttää palvelu

Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea Asiakkaalta vakuutusten verkkopalvelujen käyttöoikeus ja jättää Asiakkaan toimeksianto täyttämättä tai hakemus käsittelemättä, jos

- asiakkaan laitteet, ohjelmat tai tietoliikenneyhteydet vaarantavat palvelun turvallisuuden tai tietoturvallisuuden varmistaminen muutoin vaatii sitä
- on syytä epäillä, että palvelua käytetään tavalla, josta voi seurata vahinkoa osapuolille tai sivulliselle
- asiakas ei noudata tätä sopimusta
- asiakas on ilmoittanut, että tunnuksia on käytetty palveluissa oikeudettomasti tai että ne oletettavasti ovat joutuneet sivullisen haltuun
- toinen asiakas on peruuttanut Asiakkaalle antamansa valtuutuksen
- se katsotaan tarpeelliseksi liiketaloudellisista syistä tai

- se johtuu ylivoimaisesta esteestä taikka muusta Palveluntarjoajasta riippumattomasta tai muusta vakavasta syytä.

Palveluntarjoaja ei vastaa vahingosta, joka Asiakkaalle aiheutuu palvelun keskeyttämisestä. Palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta ilmoittaa Asiakkaalle, mikäli toimeksianto keskeytyy tai jää hoitamatta edellä mainituista syistä johtuen.

12 Palveluntarjoajan ilmoitukset

Palveluntarjoaja lähettää Asiakkaalle ilmoitukset tämän sopimuksen, sen ehtojen ja palveluhinnaston muutoksista sähköisesti Asiakkaan vakuutusten verkkopalveluihin.

Ilmoitusten katsotaan tulleen Asiakkaan tietoon viimeistään seitsemäntenä (7) päivänä niiden saapumisesta Asiakkaan vakuutusten verkkopalveluihin.

Asiakas on velvollinen aktiivisesti seuraamaan Palveluntarjoajan lähettämiä viestejä ja ilmoituksia.

13 Vastuu annetuista tiedoista, tietojen todentaminen ja käsittely

Asiakas vastaa vakuutusten verkkopalveluissa antamiensa tietojen oikeellisuudesta. Toimet toteutetaan annettujen tietojen perusteella eikä Palveluntarjoajalla ole velvollisuutta tietojen tarkistamiseen tai täydentämiseen. Jos Asiakkaan antamat tiedot kuitenkin havaitaan virheellisiksi tai puutteellisiksi tai tiedot tuhoutuvat, on Asiakkaan pyydyttävässä annettava uudet tiedot.

Palveluntarjoaja ei vastaa vahingosta, joka Asiakkaalle aiheutuu siitä, että Asiakkaan antamissa tiedoissa on virheitä tai puutteita.

Palveluntarjoajalla on oikeus tallentaa ja arkistoida sähköisesti tiedot Asiakkaan palveluissa tekemistä sopimuksista ja toimeksiannoista, Asiakkaan lähettämistä viesteistä sekä Asiakkaan muusta asioinnista.

Palveluntarjoaja käsittelee tietoja sähköisesti tehdyistä sopimuksista ja verkossa asioinnista asiakaspalvelua, asiakassuhteen hoitamista, markkinointia ja riskienhallintaa varten sekä tietoturvallisuuden varmistamiseksi ja verkkopalvelujen laadun ja muun liiketoiminnan kehittämiseksi.

Palveluntarjoajalla on oikeus nauhoittaa asiakaspuhelut asiakasrekisteriselosteessa kuvatulla tavalla.

Palveluntarjoaja ja sen työntekijät ovat vakuutusyhtiölain ja/tai luottolaitoslain mukaan vaitiolovelvollisia asiakastietojen osalta.

Vakuutusten verkkopalveluissa annettua tietoa ei voida pitää Palveluntarjoajaa sitovana tarjouksena, kehotuksena, sitoumuksena tai muuna velvoittavana ilmaisuna, ellei erikseen ja nimenomaisesti ole toisin sovittu.

14 Palveluntarjoajan vastuunrajoitukset

Sen lisäksi mitä muualla näissä sopimusehdoissa on määrätty Palveluntarjoajan vastuun rajoittamisesta

- Palveluntarjoaja ei vastaa Asiakkaalle aiheutuvasta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta
- Palveluntarjoaja ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai vastaavasta syytä aiheutuvasta sen toiminnan kohtuuttomasta vaikeutumisesta. Tällainen este voi olla esimerkiksi viranomaisen toimenpide, Palveluntarjoajasta riippumaton häiriö sähköisessä viestinnässä tai sähkönsaannissa tai työtaistelutoimenpide
- asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen tämän sopimuksen irtisanomisen, purkamisen, muun päättymisen tai käyttöyhteyden katkoksen taikka keskeyttämisen johdosta.

15 Palvelua koskevat huomautukset ja vaatimukset

Asiakkaan pitää tehdä mahdolliset palvelua tai toimeksiannon suorittamista koskevat huomautukset kirjallisesti tai lähettämällä viesti vakuutusten verkkopalvelujen kautta OP Vakuutukselle viipymättä,



viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa siitä, kun Asiakas on havainnut tai hänen olisi pitänyt havaita huomautuksen peruste. Jos huomautusta ei tehdä tämän ajan kuluessa, katsotaan Asiakkaan hyväksyneen toimenpiteen.

Mahdolliset Palveluntarjoajan virheestä johtuvat korvausvaatimukset Asiakkaan on esitettävä Palveluntarjoajalle kirjallisesti tai lähettämällä viesti vakuutusten verkkopalvelujen kautta riittävästi yksilöityinä heti vahingon toteamisen jälkeen, viimeistään kuitenkin kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun Asiakas on todennut tai hän olisi voinut todeta vahingon.

Huomautukset ja korvausvaatimukset tulee osoittaa suoraan sille yhtiölle, joka tuottaa kyseisen palvelun.

Kolmansia osapuolia koskevat huomautukset ja vaatimukset on esitettävä suoraan kolmansille osapuolille.

16 OP Vakuutuksen oikeus muuttaa ehtoja

OP Vakuutuksella on oikeus muuttaa tämän sopimuksen ehtoja ilmoittamalla siitä Asiakkaalle vakuutusten verkkopalveluissa viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

Muutettuja ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin. Jos Asiakas ei hyväksy muutettuja ehtoja, tulee hänen kirjallisesti irtisanoa tämä sopimus ennen muutoksen voimaantuloa.

Asiakkaan katsotaan hyväksyneen muutoksen, kun muutoksesta on ilmoitettu edellä mainitun tavoin ja Asiakas muutoksen voimaantulon jälkeen jatkaa palvelun käyttöä tai ei ole irtisanonut sopimusta edellä kerrotulla tavalla.

17 Sopimuksen voimaantulo, päättyminen ja siirtäminen

Tämä sopimus tulee voimaan ja Asiakkaan käyttöoikeus avataan, kun OP Vakuutus on hyväksynyt sen ja muut tässä sopimuksessa kerrotut edellytykset täyttyvät OP Vakuutus varaa käyttöönottoa varten kohtuullisen toimitusajan.

Tämä sopimus on voimassa toistaiseksi.

Asiakas voi irtisanoa tämän sopimuksen heti päättyväksi ilman irtisanomisaikaa. OP Vakuutus varaa kohtuullisen ajan käyttöoikeuden sulkemista varten. OP Vakuutus voi irtisanoa tämän sopimuksen päättymään yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti tai lähettämällä viesti vakuutusten verkkopalvelujen kautta.

Jos Asiakkaan asuinpaikka muuttuu pysyvästi ulkomaille tai hän menettää täysivaltaisuutensa tai kuolee tai hänet asetetaan konkurssiin tai hän menettää oikeutensa verkkopalvelutunnus-ten käyttämiseen, OP Vakuutuksella on oikeus katsoa verkkopalvelusopimus välittömästi ilman irtisanomista päättyneeksi, ellei yksittäistapauksessa muuta sovita. Tämä sopimus ja Asiakkaan käyttöoikeus päättyy samalla tavoin myös silloin, kun Asiakas ei ole viiteen (5) vuoteen käyttänyt vakuutusten verkkopalvelujaan. Asiakkaan velvollisuutena on ilmoittaa asuinpaikan tai täysivaltaisuuden muutoksista.

OP Vakuutuksella on myös oikeus purkaa tämä sopimus, jos palvelu on keskeytetty Asiakkaan käyttäytymisestä johtuvasta syystä kuten palvelun väärinkäytöstä tai Asiakas muutoin olennaisesti rikkoo tämän sopimuksen ehtoja. Purkamisen johdosta sopimus päättyy välittömästi.

Palveluntarjoaja hoitaa loppuun ne toimeksiannot, jotka Asiakas on antanut vakuutusten verkkopalveluiden välityksellä tämän sopimuksen voimassaoloaikana.

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle. OP Vakuutuksella on oikeus siirtää tämä sopimus OP Ryhmään kuuluvalle yritykselle tai yhteisölle.

18 Palveluun liittyvät oikeudet

Vakuutusten verkkopalvelujen omistusoikeus, tekijänoikeudet, tavaramerkit ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat OP Vakuutukselle, OP Ryhmään kuuluvalla yritykselle tai yhteisölle tai kolmannelle osapuolelle.

Asiakas saa tallentaa ja tulostaa vakuutusten verkkopalvelujen sisältämää aineistoa ainoastaan Asiakkaan ja perheenjäsentensä omaa käyttöä varten. Aineiston kopioiminen, levittäminen, muuttaminen, verkkosivujen linkittäminen ja kaikenlainen kaupallinen hyödyntäminen tai julkaiseminen ilman OP Vakuutuksen tai muun oikeudenomistajan erikseen kirjallisesti antamaa lupaa on kielletty.

19 Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikaisukeinot

Tähän sopimukseen ja näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä aina ensisijaisesti omaan Palveluntarjoajaansa. Mahdolliset vaatimukset tulee tehdä kirjallisesti.

Asiakas voi saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (www.fine.fi) tai sen yhteydessä toimivan Vakuutuslautakunnan tai Kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi.

20 Toimintaa valvova viranomainen

Finanssivalvonta valvoo OP Ryhmään kuuluvien luotto- ja rahoituslaitosten sekä vakuutus-, rahasto- ja sijoitusyhtiöiden toimintaa. Finanssivalvonta: Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, www.fiva.fi.

21 Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Tähän sopimukseen ja sen ehtoihin sovelletaan Suomen lakia.

Asiakas voi nostaa tästä sopimuksesta aiheutuvia riitaisuuksia koskevan kanteen Palveluntarjoajaa vastaan sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on asuinpaikkansa tai siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Palveluntarjoajalla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Jollei Asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Palveluntarjoajalla on oikeus nostaa tästä sopimuksesta aiheutuvia riitaisuuksia koskeva kanne sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei Asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Palveluntarjoajalla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan tai Helsingin käräjäoikeudessa.