

## Tapiolan verkkopalvelujen yleiset ehdot

### 1. Ehtojen soveltaminen

Tämän sopimuksen ehtoja sovelletaan asioitaessa sähköisesti Tapiola-ryhmän verkkopalveluissa ja käytettäessä Tapiola Pankin (jäljempänä pankki) myöntämiä verkkopalvelutunnuksia.

Tässä sopimuksessa sovitaan verkkopalvelun ja pankin myöntämien verkkopalvelutunnuksen käytön yleisistä ehdoista. Palvelujen sisällöstä sovitaan erillisissä palvelukohtaisissa ehdoissa. Asiakas saa käyttöönsä niitä palveluja koskevat verkkopalvelut, joista hän on Tapiolan kanssa erikseen sopinut.

Kuluttaja-asiakas voi tunnistautua Tapiolan verkkopalveluun niiden pankkien Tupas-tunnuksilla, joiden kanssa Tapiola on tehnyt sopimuksen. Yritysassiakas voi tunnistautua Tapiolan verkkopalveluun Tapiolan myöntämillä verkkopalvelutunnuksilla. Tapiola Pankin verkkopalveluun asiakas voi tunnistautua ainoastaan Tapiola Pankin myöntämillä tunnuksilla.

### 2. Tapiolan verkkopalvelut

#### 2.1 Palveluntarjoajat ja palvelut

Tapiola-ryhmä tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden hoitaa vakuutus-, säästö- ja sijoitusasioitaan Tapiolan sähköisen ekstranet- ja puhelinalvelun (myöhemmin verkkopalvelu) välityksellä. Näitä palveluja tarjoavat seuraavat Tapiola-ryhmään kuuluvat yhtiöt: Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola, Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiola, Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola, Tapiola Varainhoito Oy ja Tapiola Pankki Oy. Tapiolan verkkopalvelussa kulloinkin tarjottavat Tapiola-ryhmän sekä mahdolliset kolmansien tahojen tarjoamat palvelut ilmenevät Tapiolan Internet-sivuilta (www.tapiola.fi).

Tapiolalla on oikeus tehdä muutoksia palveluvalikoimaan, palvelujen sisältöön ja toimintaan sekä verkkopalvelujen käytön edellytyksenä oleviin teknisiin vaatimuksiin. Verkkopalvelut saattavat poiketa palveluvalikoimaltaan ja ominaisuuksiltaan niistä Tapiolan palveluista ja tuotteista, jotka ovat tarjolla muissa palvelukanavissa.

#### 2.2 Tunnistautuminen verkkopalveluiden vakuutusosioon

Tapiolan verkkopalvelujen käyttäminen edellyttää asiakkaan tunnistamista. Kuluttaja-asiakkaan tunnistaminen tapahtuu Tupas-tunnuksilla. Yritysassiakkaan tunnistaminen tapahtuu Tapiolan myöntämillä verkkopalvelutunnuksilla, jotka muodostuvat käyttäjätunnuksesta ja tunnusluvusta.

Tapiola voi muuttaa tunnistamismenetelmää ilmoittamalla siitä asiakkaalle etukäteen.

Asiakas sitoutuu säilyttämään tunnistautumistietoja erillään ja huolellisesti siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun. Yritysassiakas, jolle Tapiola on myöntänyt verkkopalvelutunnuksen, sitoutuu viipymättä ilmoittamaan Tapiolalle, jos yrityksellä on syytä epäillä tunnistautumistietojen joutuneen ulkopuolisen haltuun. Asiakas vastaa tunnistautumistietojen avulla tehdyistä oikeustoimista siihen asti, kunnes tunnusten myöntäjä on saanut ilmoituksen tunnistautumistietojen joutumisesta ulkopuolisen haltuun ja tunnuksen myöntäneellä on ollut kohtuullinen aika estää palvelujen käyttö. Asiakas vastaa vahingoista, joita tunnistautumistietojen luvaton käyttö mahdollisesti aiheuttaa Tapiolalle, asiakkaalle tai sivulliselle siihen asti, kunnes tunnusten myöntäjä on saanut edellä mainitun ilmoituksen ja estänyt tunnusten käytön.

Jos asiakas on säilyttänyt tunnistautumistietojaan huolimattomasti tai muutoin menettelyllään myötävaikuttanut tunnistautumistietojen joutumiseen sivullisen haltuun, asiakas vastaa Tapiolalle aiheutuneesta vahingosta.

Tapiola Pankin myöntämien verkkopalvelutunnuksen käytöstä ja niitä koskevista vastuista on kerrottu näiden ehtojen kohdassa 3.

#### 2.3 Valtuudet

Asiakas voi hoitaa verkkopalvelun välityksellä asioitua Tapiolaan myös toisen henkilön puolesta, jos henkilö on antanut tähän nimenomaisen valtakirjan. Tapiola määrittelee palvelukohtaisesti erikseen, onko palveluja mahdollista käyttää valtakirjan nojalla ja mitä verkkopalveluja asiakkaalla on oikeus käyttää ja mitä toimenpiteitä asiakkaalla on valtakirjan nojalla toisen puolesta oikeus tehdä. Asiakkaan verkkopalveluun aktivoidaan niiden valtuuttajien tiedot, joiden osalta asiakas on toimittanut Tapiolalle kirjallisen valtakirjan. Valtuutuksen päättymisestä tulee ilmoittaa viipymättä Tapiolalle.

Ennen palvelun käyttöönottoa asiakkaan tulee hyväksyä verkkopalvelusopimus ja verkkopalvelun yleiset ehdot. Sähköisesti tunnistettuna verkkopalvelussa tehdyt oikeustoimet, tahdonilmaisut ja ilmoitukset sitovat asiakasta ja valtuuttajaa. Valtuutetun menettely hänen antaessaan toimeksiantoja, tahdonilmaisuja ja ilmoituksia samastetaan valtuuttajan menettelyyn.

### 2.4 Palvelujen hinnat

Niistä verkkopalveluista, jotka on erikseen sovittu maksullisiksi, peritään asiakkaalta kulloinkin voimassaolevan palveluhinnaston mukaiset tai muutoin asiakkaalle ilmoitetut maksut.

### 2.5 Laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on riittävät tekniset valmiudet ja ohjelmat Tapiolan verkkopalvelujen käyttöön. Laittevaatimukset löytyvät Tapiolan Internet-sivuilta. Asiakas vastaa verkkopalvelun käytöstä hänelle aiheutuneista kustannuksista sekä laitteiden turvallisuudesta ja toimivuudesta.

Sopijapuolet vastaavat omalta osaltaan tietoturvan asianmukaisesta järjestämisestä.

Tapiolalla on oikeus keskeyttää palvelun tarjoaminen, jos asiakkaan käyttämät laitteet, ohjelmat tai tietoliikenneyhteydet vaarantavat ATK-järjestelmien toimivuuden tai palvelun turvallisuuden.

### 2.6 Verkkopalvelun sisältö ja tietojen hyödyntäminen

Tapiolan verkkopalvelussa esitettyä tietoa ei voida pitää Tapiolaa sitovana tarjouksena, kehoituksena, sitoumuksena tai muuna velvoittavana ilmaisuna, ellei erikseen ole toisin ilmoitettu. Kunkin palvelun sisältö määräytyy asianomaista palvelua tai tuotetta koskevien ehtojen mukaan.

Tehdessään uusia sopimuksia verkkopalvelun avulla asiakkaan tulee ennen sopimuksen tekemistä tutustua asianomaisen tuotteen tai palvelun esitteisiin, tuoteselosteisiin, palvelukohtaisiin ehtoihin ja muuhun informaatioon, jota Tapiola pitää asiakkaan saatavilla verkkopalvelussa. Vahvistaessaan tutustuneensa informaatioon asiakkaan katsotaan saaneen tiedon tarjolla olevasta informaatiosta. Jos verkkopalvelusopimuksen ehdot ovat ristiriidassa palvelukohtaisten ehtojen kanssa, määräytyy sopimuksen sisältö palvelukohtaisten ehtojen perusteella.

Tapiolan verkkopalvelu on suunnattu ja tarkoitettu käytettäväksi Suomen markkinoilla Suomessa asuville palvelun käyttäjille.

Tapiolan verkkopalvelujen kautta voidaan tarjota myös yhteyksiä (linkkejä) muiden kuin Tapiolan palveluihin tai verkkopalvelun kautta voidaan välittää tai tarjota kolmannen osapuolen palveluja. Tapiola ei vastaa tällaisten ulkopuolisten palveluntarjoajien palvelujen sisällöstä, saatavuudesta eikä ulkopuolisten antamien tietojen oikeellisuudesta.

Tapiolalla on tavaramerkki- ja tekijänoikeudet Tapiolan verkkopalvelujen sisältöön, ulkoasuun ja verkkopalvelujen välityksellä tuotettuun materiaaliin, ellei toisin ole ilmoitettu. Asiakas saa tallentaa tai tulostaa Tapiolan verkkopalvelujen välityksellä kirjallista aineistoa ainoastaan asiakkaan ja perheenjäsentensä omaa käyttöä varten. Aineiston kopioiminen, levittäminen, muuttaminen, verkkosivujen linkittäminen ja kaikenlainen kaupallinen hyödyntäminen tai julkaiseminen ilman Tapiolan erikseen kirjallisesti antamaa lupaa on kielletty.

### 2.7 Palvelusta kieltäytyminen ja palvelun keskeyttäminen

Tapiolalla on oikeus keskeyttää palvelun tarjoaminen huolto- ja päivystysoimenpiteiden ajaksi tilapäisesti.

Tapiolalla on oikeus kieltäytyä palvelun tarjoamisesta ja keskeyttää asiakkaan palvelu välittömästi, jos

- lainsäädäntö tai viranomaismääräykset siihen velvoittavat,
- on syytä epäillä, että palvelua käytetään luvattomasti tai väärin tai vastoin sopimusehtoja,
- on perusteita aihe epäillä, että palvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan tai
- asiakkaan käyttämät laitteet, ohjelmat tai tietoliikenneyhteydet vaarantavat verkkopalvelujen, järjestelmien, Tapiolan tai muiden verkkopalvelujen käyttäjien turvallisuuden.

Tapiola ilmoittaa asiakkaalle mahdollisimman pian verkkopalvelujen keskeytymisen syyn ja ajankohdan verkkopalvelujen välityksellä tai postitse.

### 2.8 Asiakkaan huomautukset

Asiakkaan tulee tehdä Tapiolan verkkopalvelua koskevat huomautukset palveluntarjoajalle viipymättä, viimeistään kuitenkin yhden kuukauden kuluttua siitä, kun asiakas on havainnut tai hänen olisi pitänyt havaita seikka, johon huomautus perustuu.

### 2.9 Korvausvastuu

Tapiola ei vastaa vahingoista, jotka johtuvat siitä, etteivät Tapiolan verkkopalvelut ole olleet toiminnassa, palvelun tuottamisessa on ollut tekninen häiriö tai ettei palvelujen käyttö onnistu asiakkaan laitteilla.

Tapiola ei vastaa verkkopalvelujen sivujen oikeudettomasta muuttamisesta aiheutuneista vahingoista.

Tapiola ei vastaa Tapiolan verkkopalvelujen käyttämisen yhteydessä aiheutuneista välillisistä tai epäsuorista vahingoista, kuten saamatta jääneestä voitosta tai säästöistä. Tapiola ei myöskään vastaa tiedostojen tuhoutumisesta tai muuttumisesta eikä niiden uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista.

### 3. Tapiola Pankin myöntämät verkkopalvelutunnukset

#### 3.1 Verkkopalvelutunnukset

Pankin myöntämät verkkopalvelutunnukset (jäljempänä myös tunnukset) ovat lain vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista tarkoitettavat vahvat sähköiset tunnistet. Pankin tunnistusperiaatteet ovat saatavissa Tapiolan verkkosivuilta [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi).

Verkkopalvelutunnukset muodostuvat käyttäjätunnuksesta, tunnusluvusta ja asiakkaan itsensä luomasta salasana. Asiakas saa käyttäjätunnuksen ja tunnuslukulistat pankin varmistuttua asiakkaan henkilöllisyydestä. Käyttäjätunnus ja tunnuslukulista voidaan lähettää asiakkaan pankille tai rekisteriviranomaiselle ilmoittamaan osoitteeseen, ellei nimenomaisesti toisin sovita. Pankki ei lähetä käyttäjätunnusta ja tunnuslukulistaa saman päivän postissa. Yritys- ja yhteisöasiakkaan käyttäjätunnus ja tunnuslukulista lähetetään asiakkaan nimeämälle yhteyshenkilölle.

Asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa henkilö-, yksilöinti- tai yhteystiedoissaan tapahtuvista muutoksista pankille. Yritys- ja yhteisöasiakas sitoutuu viipymättä ilmoittamaan pankille yhteyshenkilönsä sekä verkkopalvelutunnukset saaneiden henkilöiden vaihtumisesta, jotta pankki voi poistaa tarpeettomat käyttäjätunnukset ja tunnuslukulistat ja lähettää tarvittaessa uudet.

#### 3.2 Oikeus käyttää verkkopalvelutunnuksia

Verkkopalvelutunnukset ovat henkilökohtaiset ja niitä saa käyttää ainoastaan henkilö, jonka nimissä tunnukset ovat ja jolle ne on myönnetty. Verkkopalvelutunnuksia ei saa perheen sisälläkään luovuttaa toiselle henkilölle.

#### 3.3 Verkkopalvelutunnusten käyttö

Pankin myöntämiä verkkopalvelutunnuksia voidaan käyttää Tapiola verkkopalveluissa tunnistautumiseen, viestien lähettämiseen sekä hakemusten, sopimusten, tilisiirtojen ja muiden oikeustoimien tekemiseen. Lisäksi asiakas voi tunnistautua pankin myöntämällä verkkopalvelutunnuksilla muiden yritysten ja yhteisöjen sähköisessä asiointipalvelussa, jos pankki ja yritys tai yhteisö ovat sopineet tällaisesta mahdollisuudesta. Pankki ei vastaa miltei osin tällaisen yrityksen tai yhteisön sähköisistä asiointipalveluista tai muustakaan toiminnasta.

Verkkopalvelutunnusten haltija vastaa tunnusten käytöstä ja niillä hyväksytyistä oikeustoimista.

Verkkopalvelutunnusten käyttöön maksuvälineenä sovelletaan näiden ehtojen lisäksi euromaksualueella välitettävien euromaksujen sekä lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja.

#### 3.4 Verkkopalvelutunnusten säilyttäminen ja katoamisilmoitus

Asiakas on velvollinen säilyttämään verkkopalvelutunnukset huolellisesti sekä käyttäjätunnuksen, salasanan ja tunnuslukulistat erillään toisistaan siten, etteivät ne joudu sivullisen haltuun tai tietoon. Asiakas on velvollinen noudattamaan pankin antamia turvaohjeita.

Asiakas ei saa paljastaa verkkopalvelutunnuksia muille. Näppäillessään verkkopalvelutunnuksia asiakkaan tulee varmistua, että sivullisen ei ole mahdollista nähdä tunnuksia. Asiakas on velvollinen toteuttamaan kaikki kohtuullisiksi katsottavat toimet säilyttääkseen verkkopalvelutunnukset turvassa ja tunnusten eri osat erillään toisistaan, jotta ne eivät joutuisi sivullisen haltuun tai tietoon.

Asiakkaan on seurattava verkkopalvelutunnusten tallella oloa säännöllisesti olosuhteiden edellyttämällä tavalla.

Verkkopalvelutunnusten katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun tai tietoon on viipymättä ilmoitettava pankille. Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse ympäri vuorokauden verkkopalvelutunnusten katoamisilmoituksia vastaanottavaan numeroon tai henkilökohtaisesti jossakin pankin toimipaikassa pankin aukioloaikana. Verkkopalvelutunnusten katoamisesta varkauden tai muun rikoksen seurauksena on ilmoitettava myös poliisille.

Asiakas ei saa käyttää kadonneeksi tai sivullisen haltuun joutuneeksi ilmoitettuja verkkopalvelutunnuksia. Jos asiakas käyttää verkkopalvelutunnuksia edellä mainitun ilmoituksen tekemisen jälkeen, pankilla on oikeus periä asiakkaalta pankille aiheutuneet kustannukset sekä veloittaa ne asiakkaan pankissa olevalta tililtä.

Tarkempia ohjeita verkkopalvelutunnusten turvallisuudesta käytöstä ja katoamisilmoituksen tekemisestä saa muun muassa Tapiolan kotisivuilta [www.tapiola.fi](http://www.tapiola.fi).

### 3.5 Asiakkaan vastuu verkkopalvelutunnusten väärinkäytöstä

#### 3.5.1 Asiakas on kuluttaja

Asiakkaan vastuu verkkopalvelutunnusten käytöstä lakkaa, kun pankki on vastaanottanut ilmoituksen tunnusten katoamisesta tai niiden joutumisesta sivullisen haltuun.

Asiakas vastaa verkkopalvelutunnusten käytöstä katoamisilmoituksen vastaanottamiseen saakka aiheutuneesta vahingosta vain, jos:

- asiakas on antanut tai paljastanut verkkopalvelutunnukset toiselle;
- verkkopalvelutunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu asiakkaan huolimattomuudesta;
- asiakas on laiminlyönyt ilmoittaa pankille kohdan 3.4 mukaisesti verkkopalvelutunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan.

Kun verkkopalvelutunnuksia käytetään maksuvälineenä, asiakas vastaa kohdissa b) ja c) tarkoitetuissa tapauksissa niiden oikeudettomasta käytöstä enintään 150 euroon saakka. Asiakas vastaa kuitenkin täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Asiakas ei kuitenkaan vastaa verkkopalvelutunnusten oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin tunnuksia on käytetty sen jälkeen, kun pankille on kohdan 3.4 mukaisesti ilmoitettu niiden katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Asiakas vastaa kuitenkin aina verkkopalvelutunnusten oikeudettomasta käytöstä, jos hän on tahallaan tehnyt väärin ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

#### 3.5.2 Asiakas ei ole kuluttaja

Asiakkaan vastuu verkkopalvelutunnusten käytöstä lakkaa, kun pankki on vastaanottanut ilmoituksen tunnusten katoamisesta ja pankilla on ilmoituksen vastaanotettuaan ollut kohtuullinen aika estää verkkopalvelutunnusten käyttöä.

Mikäli asiakas on säilyttänyt verkkopalvelutunnuksiaan huolimattomasti tai muutoin menettelyllään myötävaikuttanut tunnusten joutumiseen sivullisen haltuun, asiakas vastaa aiheutuneesta vahingosta.

### 3.6 Pankin oikeus sulkea verkkopalvelutunnukset

Pankilla on oikeus sulkea verkkopalvelutunnukset, jos

- on syytä epäillä, että joku muu kuin se, jolle tunnukset on myönnetty, käyttää niitä,
- tunnukset sisältävät ilmeisen virheellisuuden,
- on syytä epäillä, että niiden käytön turvallisuus on vaarantunut,
- tunnusten haltija käyttää tunnuksia olennaisesti sopimusehtojen vastaisella tavalla; tai
- tunnusten haltija on kuollut.

Pankki ilmoittaa verkkopalvelutunnusten sulkemisesta ja sen syistä asiakkaalle epäillä, että joku muu kuin se, jolle tunnukset on myönnetty, käyttää niitä.

Kun verkkopalvelutunnusten sulkemiselle ei enää ole perustetta, voi asiakas pyytää niiden käyttömahdollisuuden palauttamista tai niiden korvaamista uusilla täyttämällä Tapiolan Internet-sivuilla Verkkopalvelutunnusten uudelleentilaus -lomakkeen, soittamalla pankin puhelinalueeseen tai käymällä pankin toimipaikassa.

### 3.7 Vahingonkorvausvastuu ja vastuun rajoitukset

Verkkopalvelutunnuksia koskevaan vahingonkorvausvastuuseen ja vastuun rajoitukseen sovelletaan kohdan 2.9 ja 9 lisäksi euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja sekä lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja.

## 4. Tapiolan ja asiakkaan välinen viestintä

Tapiola lähettää asiakkaalle tätä sopimusta koskevat ilmoitukset verkkopalveluun tai kirjallisesti osoitteeseen, joka on ilmoitettu Tapiolalle, postille tai rekisteriviranomaiselle.

Asiakas vastaa Tapiolan verkkopalveluiden kautta antamiensa tietojen oikeellisuudesta. Tapiolalla ei ole velvollisuutta tarkastaa tai täydentää annettuja tietoja. Asiakas vastaa Tapiolan verkkopalvelujen kautta lähettämänsä tietojen ja toimeksiantojen perille tulosta siihen asti, kunnes on saanut Tapiolasta kuittausten tietojen perille tulosta, elleivät pakottavat lain säännökset toisin määrää.

Tapiolan lähettämän ilmoituksen katsotaan tulleen asiakkaan tai muun sovitun henkilön tietoon viimeistään seitsemäntenä päivänä siitä, kun ilmoitus on toimitettu verkkopalveluun asiakkaan saataville tai kun ilmoitus on lähetetty asiakkaan Tapiolalle, rekisteriviranomaiselle tai postille ilmoittamaan osoitteeseen.

## 5. Verkkopalveluiden muuttaminen

Verkkopalveluissa tapahtuvista vähäisistä muutoksista ja ohjelman päivityksistä voidaan ilmoittaa verkkopalvelussa.

Merkityksellisemmistä muutoksista verkkopalveluihin ilmoitetaan asiakkaalle yksi kuukausi etukäteen postitse tai verkkopalvelun välityksellä.

## 6. Verkkopalvelusopimuksen, verkkopalveluehtojen ja hinnaston muuttaminen

Tapiola ilmoittaa asiakkaalle verkkopalvelusopimuksen, verkkopalveluehtojen tai hinnaston muutoksesta verkkopalvelun välityksellä. Muutos tulee voimaan Tapiolan ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä asiakkaalle.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, jollei asiakas muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita kirjallisesti tai verkkopalvelun viestiosion kautta Tapiolalle vastustavansa muutosta. Jos asiakas vastustaa muutoksia, asiakkaalla ja Tapiolalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus näiden ehtojen kohdan 7 mukaan.

## 7. Sopimuksen voimassaolo, irtisanominen ja purkaminen

Tämä sopimus tulee voimaan, kun asiakas on hyväksynyt nämä sopimusehdot. Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Asiakas voi koska tahansa irtisanoa tämän sopimuksen päättymään välittömästi henkilökohtaisesti, postitse tai verkkopalvelun välityksellä. Tapiola varaa kohtuullisen ajan palvelun sulkemista varten.

Tapiolalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahden kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Tapiolalla on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, jos asiakas on olennaisesti rikkonut sopimusta tai sen ehtoja.

Sopimuksen irtisanomisen tai purkamisen yhteydessä verkkopalvelusopimukseen liittyvät maksut ja palkkiot erääntyvät maksettavaksi heti, kun sopimuksen irtisanomisaika on kulunut tai purkaminen on tullut voimaan. Pankin on palautettava kuluttaja-asiakkaan ennakoitua maksamat verkkopalvelutunnuksia koskevat maksut ja palkkiot siltä osin, kun ne kohdistuvat irtisanomisen voimaantulon jälkeiseen aikaan. Pankilla ei ole velvollisuutta palauttaa etukäteen perittyjä maksuja ja palkkioita siltä ajankohdasta, jona asiakkaalla on ollut verkkopalvelu käytössään.

Tapiola vastaa palvelun kautta tehdystä toimeksiannoista myös sopimuksen päättymisen jälkeen. Tapiolalla on oikeus hoitaa toimeksiannot loppuun, ellei niitä erikseen kutakin palvelua koskevien ehtojen mukaisesti peruuteta.

## 8. Asiakkaan oikeus peruuttaa sopimus

Jos verkkopalvelusopimus on tehty verkkopalvelussa, puhelimitse tai muutoin osapuolten tapaamatta toisiaan ja asiakas on kuluttaja, asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä tai siitä myöhemmästä ajankohdasta, jona asiakas on saanut ennakkotiedot ja sopimusehdot pysyvällä välineellä. Peruuttamisoikeuden käyttämistä koskevat ohjeet on annettu ennakkotietoliitteessä. Peruuttamistilanteessa Tapiolalla on oikeus periä verkkopalveluihin mahdollisesti liittyvät hinnaston mukaiset maksut siltä ajalta, kun palvelu on ollut asiakkaan käytettävissä.

## 9. Ylivoimainen este

Sopijapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan velvoitteen 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. Tapiola ei vastaa myöskään vahingosta, jos tähän sopimukseen perustuvien velvoitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä palvelutarjoajan velvollisuuksia.

Sopijapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle sopijapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Tapiola voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivuillaan tai valtakunnallisessa päivälehdessä.

## 10. Tietojen tallentaminen ja henkilötietojen käsittely

Tapiolalla on oikeus tallentaa asiakkaan verkkopalveluyhteydenottoa ja verkkoasiointia koskevat tiedot tietojärjestelmiinsä sekä käsitellä tietoja asiakassuhteen hoitamiseksi sekä asiakkaalle tarjottavan verkkopalvelun laadun ja toiminnallisuuden parantamiseksi.

Tapiola käsittelee henkilötietoja henkilötietolain, vakuutuslainsäädännön, luottolaitoslainsäädännön sekä sijoitusrahastoista annettujen säännösten mukaisesti ja muutoinkin huolehtii yksityisyyden suojan ja salassapitovelvollisuuden toteutumisesta henkilötietojen käsittelyssä.

Henkilötietoja käsitellään Tapiola tuotteiden ja palvelujen tarjoamista ja asiakassuhteiden hoitamista varten. Tietoja hankitaan rekisteröidyltä itseltään tai hänen edustajiltaan, viranomaisien pitämistä julkisista rekistereistä sekä luottotietojen- ja asiakashäiriörekistereistä. Tapiola käyttää asiakasrekistereitään myös asiakkailleen suunnattavaan markkinointiin.

Liike- tai palvelutapahtuman niin edellyttäessä Tapiola voi tallentaa puheluja ja viestejä varmistaakseen viestin sisällön. Salassapitovelvollisuus rajoittaa Tapiola hallussa olevien tietojen luovuttamista sivulliselle muutoin kuin sen henkilön suostumuksella, jota tiedot koskevat tai lain edellyttämässä tapauksissa. Kaikille Tapiola-ryhmän yhtiöille yhteisen asiakasrekisterin rekisteriseloste on saatavilla Tapiolan nettisivuilla. Pankin asiakasrekisteriä koskeva rekisteriseloste on saatavilla pankin toimipaikoissa tai pankin verkkopalvelussa. Muihin Tapiola rekisteriselosteisiin voi tutustua Tapiolan toimipaikoissa tai ne saa pyydettäessä postitse.

Rekisteröidyllä on oikeus saada tietää, mitä tietoja hänestä on talletettu Tapiola henkilökäyttöön. Halutessaan käyttää tarkastusoikeuttaan rekisteröidyn on esitettävä pyyntö kirjallisesti ja samalla todistettava henkilöllisyytensä.

## 11. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

### 11.1 Asiakas on kuluttaja

Näistä ehdoista aiheutuvat riitaisuudet käsitellään Espoon käräjäoikeudessa tai sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Espoon käräjäoikeudessa.

### 11.2 Asiakas ei ole kuluttaja

Näistä yleisistä ehdoista aiheutuvat riitaisuudet käsitellään Espoon käräjäoikeudessa tai muussa Suomessa sijaitsevassa lain mukaan toimivaltaisessa käräjäoikeudessa.

## 12. Tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot

Palveluun ja sopimukseen liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee ottaa ensisijaisesti yhteyttä Tapiolan asiakasneuvontaan.

Kuluttaja-asiakas voi saattaa verkkopalvelusopimusta koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (Fine, www.fine.fi) tai kuluttajariitalautakunnan (KRIL, www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi.

Pankin myöntämien verkkopalvelutunnusten osalta pankkia valvovat Viestintävirasto sekä tietosuojavaltuutettu. Asiakkaalla on oikeus saattaa Viestintäviraston (www.ficora.fi) tutkittavaksi pankin toimintaa koskeva asia siltä osin, kun se liittyy pankin myöntämiin verkkopalvelutunnuksiin.

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi	Internet	Kotipaikka	Y-tunnus
Tapiola-ryhmä 02010 TAPIOLA	Revontulentie 7 ESPOO	01019 5102	(09) 453 2136	www.tapiola.fi	Espoo	Keskinäinen Vakuutusyhtiö Tapiola 0211034-2 Keskinäinen Henkivakuutusyhtiö Tapiola 0201319-8 Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Tapiola 0201103-7 Yritysten Henkivakuutus Oy Tapiola 0725671-1 Tapiola Varainhoito Oy 1604393-7 Tapiola Pankki Oy 1795059-8