

## Q&A (päivitetty 3.7.2024)

**Q: Edellyttääkö liiketoimintakauppa asiakkaalta toimenpiteitä?**

A: Liiketoimintakauppa ei edellytä tässä vaiheessa asiakkaalta toimenpiteitä.

**Q: Muuttuko laskutus?**

A: Laskutus siirtyy Elisalle myöhemmin ilmoitettavana ajankohtana.

**Q: Mitä tehdä vikatilanteissa?**

A: Mahdollisissa vikatilanteissa otetaan yhteyttä Kaisanetin tekniseen tukeen toistaiseksi.

**Q: Mitä palveluita / infraa / asiakkuuksia liiketoimintakaupassa siirtyy?**

A: Elisalle siirtyy Kaisanetin valokuituverkko sekä siihen liittyvät asiakkuudet ja palvelut Pohjois-Karjalassa Joensuun, Kontiolahden ja Liperin alueella sekä Kaisanetin valokuituasiakkuudet Rääkkylässä ja Jakokoskella. Liiketoimintakauppaan sisältyvät Kaisanetin tuottamat maksu-TV ja tietoturvapalvelut kyseisillä alueilla.

**Q: Miten paljon liittymiä/asiakkaita siirtyy Elisalle?**

A: Asiakasmäärät eivät ole julkista tietoa.

**Q: Mitä asiakkaiden palveluille tapahtuu liiketoimintakaupan myötä?**

A: Valokuitupalvelut jatkuvat asiakkailla normaaliin tapaan liiketoimintakaupan jälkeenkin. Kaisanetin tuottamille maksu-TV ja tietoturvapalveluille löytyy Elisan valikoimasta vastaavan sisältöinen vaihtoehto. Elisa tulee tiedottamaan asiakkaita korvaavista palveluista loppuvuoden aikana.

**Q: Mikä on kauppahinta?**

A: Kauppahinta ei ole julkinen.

**Q: Ovatko kaikki siirtyvät asiakkaat kuluttajia (FTTH) vai onko mukana myös yrityksiä?**

A: Valtaosa on kuluttajia.

**Q: Onko Kaisanetin asiakkaita tiedotettu liiketoimintakaupasta?**

A: Asiakkaita, joita muutos koskee, tiedotetaan erikseen.

**Q: Mistä/keneltä asiakas löytää lisätietoa liiketoimintakaupasta?**

A: Lisätietoa liiketoimintakaupasta löytyy Kaisanetin verkkosivuilta sekä asiakaspalvelusta. Myös asiakastiedotteesta löytyvät olennaiset yhteystiedot lisätietoja varten.

**Q: Mitä tapahtuu siirtyvien asiakkaiden muille Kaisanetin tuottamille palveluille (maksu-TV ja tietoturvapalvelut)?**

A: Toistaiseksi palvelut säilyvät ennallaan. Kaisanetin tuottamille maksu-TV ja tietoturvapalveluille löytyy Elisan valikoimasta vastaavan sisältöinen vaihtoehto. Elisa tiedottaa asiakkaita korvaavista palveluista.

**Q: Vaikuttaako asennusaikatauluihin, jos on ostanut kuidun, jota ei ole vielä toimitettu?**

A: Näihin ei arvioida tulevan muutoksia. Myöhemmin tilatut yhteydet toimitetaan Elisan kautta.

**Q: Mistä asiakas löytää lisätietoa korvaavista palveluista (maksu-TV ja tietoturvapalvelut)?  
Nouseeko ko. palveluiden hinta?**

A: Asiakas voi tutustua Elisan tarjoomiin vaihtoehtoihin ja hinnastoon osoitteissa

- <https://elisa.fi/tietoturva/>
- <https://elisa.fi/sahkopostipalvelu/>
- <https://elisaviihde.fi/>

Apua saa myös Elisan eri palvelukanavista. Elisa tulee myös proaktiivisesti tiedottamaan asiakkaita korvaavista palveluista loppuvuoden aikana.

**Q: Mitä tapahtuu aikanaan Kainuun puhelinosuuskuntaan liittyneiden asiakkaiden eduille liiketoimintakaupan myötä?**

A: Osuuskunnan edut annetaan Kaisanetin tuottamista palveluista. Liiketoimintakaupan vaikutuksesta tiedotetaan jäsenasiakkaita erikseen.

**Q: Miksi Kaisanet myy valokuituliiketoimintansa Pohjois-Karjalassa?**

A: Kaisanetin toiminta keskittyy tällä hetkellä vahvasti oman perinteisen toimialueen, Kainuun ja Ylä-Savon, valokuituverkon kehittämiseen.

**Q: Voiko asiakas irtisanoa liittymänsä tässä kohtaa?**

A: Kaisanet vastaa tuotteiden ja palveluiden hallinnasta Pohjois-Karjalan alueella, kunnes asiakkaat siirretään Elisan korvaavien palveluiden käyttäjiksi. Liittymäsopimuksien vaihtaminen ja irtisanominen on mahdollista, kun kyseessä on toistaiseksi voimassa oleva sopimus. Asiakkaat voivat myös hankkia vastaavat maksu-TV ja tietoturvapalvelut Elisalta missä kohtaa tahansa.