

TELIA SOPIVA PALVELUKUVAUS



Tästä palvelukuvauksesta näet mitä hankkimaasi palveluun kuluu. Palvelukuvaus on osa Telia Sopiva -sopimustasi.

Yleiskuvaus

Telia Sopiva -liittymä ("liittymä") on Telia Finland Oyj:n ("Telialia") kuluttaja-asiakkaiden käyttöön tarjoama matkapuhelinliittymä. Liittymän laskua ei voi osoittaa yritykselle.

Telia Sopiva -liittymä on kokonaispaketti, johon sisältyy puhe- ja viestipaketti sekä nettiyhteys yhteen hintaan. Kokonaispaketin hinta määräytyy valittujen puhe-, viesti- ja nettipakettien perusteella.

Liittymän puhepakettiin kuuluvia minutteja voit käyttää puheluihin ja videopuheluihin kotimaassa. Viestipakettiin kuuluvia viestejä voit käyttää tekstiviestien ja multimediasivien lähettämiseen kotimaassa. Nettiyhteyttä voit käyttää tiedonsiirtoon valitun paketin mukaisella nopeudella kotimaassa. Puhe-, viesti- ja tiedonsiirtopaketteja voi käyttää kotimaan verkon ohella myös ulkomailla Telia Companyn verkoissa* Ruotsissa, Tanskassa, Norjassa, Virossa, Latviassa ja Liettuassa ilman lisämaksua. Edellä mainituissa maissa käyttö ei ole mahdollista muiden operaattoreiden verkoissa. Lisäominaisuutena valittu rajaton nettikäyttö on käytettävissä vain Suomessa.

Telia Sopiva -liittymän viesti- ja puhepakettiin sisältyy myös puhelut ja videopuhelut, sekä teksti- ja multimediasivien lähettämiseen Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan, Viroon, Latviaan ja Liettuuan).

Puhe- ja viestipaketin ylittävä liikenne hinnoitellaan Suomessa ja ulkomailla Telia Companyn verkoissa* liittymän kulloinkin voimassa olevan kotimaan hinnaston mukaisesti.

Puhepaketti sisältää:

- Normaalihintaiset kotimaanpuhelut ja Telia

Videopuhelut Suomessa sekä puhelut ja Telia Videopuhelut ulkomailla Telia Companyn verkoissa*, kun puhelu soitetaan Telia Company -maihiin**.

- Puhelut ja Telia Videopuhelut ulkomailla Telia Companyn verkoissa*, kun puhelu soitetaan Telia Company -maihiin**.
- Hinnat koskevat vain puheluita normaalihintaisiin matka- ja lankapuhelinnumeroihin, ei soittoja palvelunumeroihin tai muihin erikoishinnoiteltuihin numeroihin.
- Puhelut ja Telia Videopuhelut Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun puhelu soitetaan Telia Company -maihiin**).

– Kattaa soitetut puhelut ulkomaantunnuksilla +, 00, 990 ja 99590.

– Hinnat koskevat vain puheluita normaalihintaisiin matka- ja lankapuhelinnumeroihin, ei soittoja palvelunumeroihin tai muihin erikoishinnoiteltuihin numeroihin.

– Huom. Hinnat eivät koske 990-pikasopimuksella soitettuja ulkomaanpuheluita, vaan ne hinnoitellaan 990-pikasopimuksen hinnoittelun mukaisesti.

Puheluiden vastaanottaminen Telia Companyn verkoissa* on maksutonta.

Viestipaketti sisältää:

- Normaalihintaiset teksti- ja multimediasivien lähettämiseen Suomessa.
- Teksti- ja multimediasivien lähettämiseen ulkomailla Telia Companyn verkoissa*, kun teksti- tai multimediasivien lähettämiseen Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan, Viroon, Latviaan ja Liettuuan).
- Teksti- ja multimediasivien lähettämiseen ulkomailla laskutetaan tiedonsiirtomaksu kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaan.
- Teksti- ja multimediasivien lähettämiseen Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun viesti lähetetään Telia Company -maihiin**).
- Hinnat koskevat vain teksti- ja multimediasivien lähettämiseen ulkomailla laskutetaan tiedonsiirtomaksu kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaan.

palvelunumeroihin tai muihin erikoishinnoiteltuihin numeroihin.

Nettipaketti sisältää:

- Nettiyhteyden Suomessa paketin mukaisella nopeudella paketin mukaiseen käyttömäärään saakka. Määrän ylittyttyä asiakas voi jatkaa netin käyttöä hitaammalla nopeudella tai ostaa lisäpaketin, jolloin netin käyttöä voi jatkaa alkuperäisen nettipaketin täydellä nopeudella. Lisämaksusta ostettu rajaton nettikäyttö mahdollistaa rajattoman netin käytön vain Suomessa.
- Nettiyhteyden Telia Companyn verkoissa*.
- Erikseen tilattu rajaton nettikäyttö on käytettävissä vain Suomessa. Rajaton nettikäyttö ei ole voimassa pohjolassa ja Baltiassa, vaan näillä alueilla kuukausimaksuun kuuluva netti on käytettävissä paketin mukaiseen käyttömäärään saakka. Määrän ylittyttyä asiakas voi jatkaa netin käyttöä hitaammalla nopeudella tai ostaa lisäpaketin jolloin netin käyttöä voi jatkaa alkuperäisen nettipaketin mukaisella nopeudella pohjolassa ja Baltiassa.

* Telia Companyn verkot: Ruotsissa (Telia, Sweden 3G), Norjassa (Telia N, Netcom), Tanskassa (Telia Danmark), Virossa (Telia Eesti, EMT), Latviassa (LMT), Liettuassa (Omnitel).

** Telia Company -maat Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Latvia ja Liettua.

2. Palvelun rajoitukset

Pakettien kaupallinen käyttö on kielletty ja Teliällä on oikeus puuttua liittymän väärinkäyttöihin yleisten toimitusehtojen mukaisesti.

Osa paketeista sisältää rajattomat normaalihintaiset kotimaan, Pohjolan ja Baltian maiden puhelut sekä teksti- ja multimediatekstit kiinteällä kuukausimaksulla. Lisäksi asiakas voi soittaa ja lähettää viestejä näistä maista Suomeen ja Suomesta näihin maihin rajattomasti.

Muut ulkomaanpuhelut ja erillishinnoitellut puhelut veloitetaan normaalisti kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Asiakas vastaa siitä, että tilatun palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle, mukaan lukien verkon kuormittaminen tavanomaisesta poikkeavalla matkaviestinnän määrällä. Teliällä on oikeus rajoittaa rajattomalla puhe- ja viestiliikenteellä tarjottavien pakettien käyttöä, jos käyttö ylittää kohtuullisen kuluttajakäytön rajan. Käyttöä voidaan rajoittaa, jos teksti- ja/tai multimediatekstejä lähetetään yhteen laskettuna yli 15 000 kappaletta laskutuskaudessa, tai puheluja ja/tai videopuheluja puhutaan yhteen laskettuna yli 15 000 minuuttia laskutuskaudessa.

Sopiva-liittymä on tarkoitettu käytettäväksi pääasiassa kotimaassa, mutta liittymän kuukausimaksu sisältää myös käytön Pohjolassa ja Baltiassa. Yli kuuden (6) viikon yhtäjaksoinen käyttö ulkomaisessa verkossa tulkitaan pääasialliseksi käytöksi ulkomailla. Teliällä on tällaisissa tapauksissa oikeus rajoittaa liittymän käyttöä sekä nettiyhteyden nopeutta ulkomailla.

Liittymään kuuluvien pakettien käyttö ulkomailla on voimassa vain Telia Companyn verkoissa Ruotsissa (Telia, Sweden 3G), Norjassa (Telia N, Netcom), Tanskassa (Telia Danmark), Virossa (Telia Eesti, EMT), Latviassa (LMT), Liettuassa (Omnitel). Liittymä toimii edellä mainituissa maissa vain Telia Companyn verkoissa. Muu ulkomaankäyttö kyseisissä maissa tai muualla maailmassa veloitetaan normaalisti kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti: telia.fi/matkalla

Liittymällä Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan soitetut puhelut tai videopuhelut sekä teksti- ja multimediatekstit sisältyvät liittymän pakettiin, kun liikenne suuntautuu Telia

Company -maihiin**. Pakettiin sisältyvät vain normaalihintaiset puhelut seuraavilla ulkomaantunnuksilla soitettaessa: +, 00, 990 ja 99590. Hinnoittelu koskee vain normaalihintaisia ulkomaansuuntia, ei palvelunumeroita tai muita erikoishinnoiteltuja numeroita.

Liittymällä muut Suomesta ulkomaille soitetut puhelut veloitetaan kulloinkin käytetyn ulkomaantunnuksen voimassa olevien hintojen mukaisesti ja lähetetyt teksti- ja multimediasivut veloitetaan kulloinkin voimassa olevan liittymän hinnaston mukaisesti. Suomesta muualle ulkomaille kuin Pohjolaan ja Baltiaan soitetut puhelut ja lähetetyt tekstiviestit eivät näin ollen sisälly liittymän paketteihin. Määräaikainen Laitesopimus on saatavilla vain Telia Sopiva -liittymän kanssa. Jos liittymään on liitetty Telia Laitesopimus, Telia Sopiva -liittymää ei voi vaihtaa toiseen liittymätyyppiin kesken määräaikaisen sopimuskauden. Telia Sopiva -liittymän sisällä pakettien vaihtaminen on mahdollista kerran laskutuskauden aikana ja siitä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen muutosmaksu.

3. Muutokset

Liittymän pakettikokonaisuutta tai liittymätyyppiä on mahdollista muuttaa yhden (1) kerran laskutuskauden aikana. Pakettien muutoksista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

4. Tiedonsiirtopalvelu

Telia Sopiva -liittymä sisältää aina jonkin pakettikytkentäisen tiedonsiirtopalvelun. Tiedonsiirtopalvelun avulla voi esimerkiksi käyttää sähköpostia ja internetiä sekä lähettää ja vastaanottaa multimediasivuja.

Tiedonsiirtopalvelun nopeus ja käyttömäärä muodostuvat valitun pakettikokonaisuuden sisältämän nettipaketin mukaisesti. Pakettikokonaisuuden nettiihteydet tarjotaan valitun

nettipaketin nopeudella paketin mukaiseen käyttömäärään saakka, jonka jälkeen asiakas voi jatkaa käyttöä hitaamalla nopeudella tai ostaa lisäpaketin ja jatkaa nettikäyttöä paketin täydellä nopeudella. Sopiva-liittymän nettipaketteja voidaan tarjota myös rajattomalla kotimaan (Suomi) käytöllä hinnaston mukaisella hinnalla. Rajaton käyttö ei koske netin käyttöä muualla Pohjolassa ja Baltiassa. Valitun nettipaketin tiedonsiirto tarjotaan verkon kuormituksesta riippuen kussakin tilanteessa korkeimmalla mahdollisella nopeudella, huomioiden kuitenkin kyseisen paketin maksiminopeus. Näin ollen yksittäiselle asiakkaalle ei voida taata tiettyä, tarkasti määriteltyä nopeutta. Tiedonsiirtonopeus riippuu muun muassa valitusta nettipaketista, tiedonsiirtoteknologiasta sekä asiakkaan päätelaitteesta.

Lisäksi palvelun käytettävyyteen vaikuttaa mm. verkon poikkeuksellinen yhtäaikaisten käyttäjien määrä. Verkon kuormituksesta johtuen tiedonsiirto voi lyhytaikaisesti olennaisesti hidastua, katkeilla tai keskeytyä. Katkenneen tai keskeytyneen tiedonsiirtoyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisina tai virheellisinä. Edellä mainitut seikat kuuluvat tiedonsiirtopalveluiden luonteeseen, eivätkä ne oikeuta hyvityksiin tai vahingonkorvaukseen.

Tiedonsiirtopalvelun käyttäminen edellyttää, että asiakkaalla on käytössään tarvittavilla teknisillä ominaisuuksilla varustettu päätelaite ja että asiakas tallentaa tarvittaessa tiedonsiirtoasetukset asianmukaisesti päätelaitteeseen. Telia pyrkii toimittamaan asiakkaan päätelaitteeseen sopivat asetukset tekstiviestinä automaattisesti aina, kun asiakas asettaa liittymän sim-kortin uuteen päätelaitteeseen. Asiakas voi tilata asetukset myös itsepalvelukanavasta tai asiakaspalvelusta. Tiedonsiirtopalvelut toimivat ulkomailla niiden operaattoreiden verkoissa, joiden kanssa Telialla on kulloinkin voimassa oleva sopimus. Palveluiden laadussa ja ominaisuuksissa voi

olla olennaisia eroja verrattuna Telian palveluihin kotimaassa. Liittymän nettipaketti sisältää käytön ulkomailla Telia Companyn verkoissa*. Muualla maailmassa tiedonsiirto- ja palveluiden hintoihin ja laskutusperusteisiin ulkomailla sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa roaming-hinnastoa.

Palvelussa käytetään oletusarvoisesti osoitteen muunnosta (NAT). Tällöin palvelu ei saa julkista, yksilöllistä IP-osoitetta ja tiedonsiirtoyhteyden avaaminen internetistä liittymään ei ole mahdollista. Asiakkaalla on kuitenkin lisämaksusta mahdollisuus aktivoida tai ottaa omaan käyttöönsä julkinen IP-osoite, jolloin tiedonsiirtoyhteyden avaaminen internetistä liittymään on mahdollista.

4.1 Liikenteenhallinta ja tietoturva

Liikenteenhallintaa tehdään verkossa johtuen verkon liikenteen määrän voimakkaan ja usein ennakoimattoman vaihtelun vuoksi, mikä voi ajoittain aiheuttaa hetkellisiä ruuhkatilanteita verkon eri osissa. Ruuhkan hallintaa varten käytetään liikenteenhallinnallisia mekanismeja, joilla varmistetaan, että kriittiset palvelut ja sovellukset toimivat luotettavasti myös näissä tilanteissa.

Vaikutukset asiakkaalle ovat pääsääntöisesti luonteeltaan vähäisiä (esimerkiksi hetkellistä nopeuden hidastumista tai viiveen lisääntymistä) ja ajoittuvat ruuhkapiikkeihin. Nämä vaikutukset ovat yleensä seurausta verkon vikaantumisesta tai johtuvat ulkoisista häiriötekijöistä, kuten palvelunestohyökkäyksistä.

Liikenteenhallintamenetelmiä voivat olla esimerkiksi liikenteen jonotus, priorisointi, supistaminen ja ruuhkan signaalointi asiakkaan sovelluksille. Näitä menetelmiä hyödynnetään automaattisesti ja näiden dynaamisia vaikutuksia ei voida arvioida tarkasti ja sovelluskohtaisesti. Verkon suorituskykyä valvotaan jatkuvasti ja liikennevirtoja

optimoidaan, sekä verkon kapasiteettia lisätään siten, että liikenteenhallinnan vaikutukset ovat asiakkaille palvelusta ja sovelluksesta riippumatta mahdollisimman vähäisiä.

Telia käyttää verkossaan liikenteenhallintamenetelmiä, jotka voivat kohdistua palvelun käyttäjän sovelluksiin, palveluihin tai sisältöihin tai jotka voivat johtua vastaanottajasta, lähettäjistä tai päätelaitteesta, jos se on välttämätöntä poikkeuksellisen tietoturvuhan tai verkon normaalin toiminnan varmistamiseksi. Tähän kuuluu esimerkiksi palvelunestohyökkäyksissä käytettävä liikenteen suodattaminen tai tilapäinen liittymän sulkeminen esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan laite aiheuttaa merkittävää haittaa tai häiriötä, tai palvelua käytetään roskapostien tai haittaohjelmien välittämiseen.

Lisäksi Telia voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasuojan vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä tiedonsiirto- ja palveluiden käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirto- ja palveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Käytettäviä liikenteenhallintamenetelmiä ovat esimerkiksi tuomioistuimen määräyksellä tehdyt verkon käytön rajoitukset, joilla estetään pääsy verkkopalveluihin, joita käytetään tekijänoikeudella suojatun sisällön oikeudettomaan jakeluun. Tällaiset estot voivat olla toteutettu siten, että palvelun käyttäjän pääsy estetään verkko-osoitteisiin tai siten, että joitakin verkon palvelimien osoitteita ei välitetä palvelun käyttäjälle Telian nimipalvelusta.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttiestot, joilla estetään palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoituvuuksien hyväksikäyttö.

Päätelaitteen liittämiseen avoimeen internetiin sekä sovelusten asentamiseen liittyy uhkia (esimerkiksi virukset ja muut haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella olevien tietojen käytettävyyden ja/tai niiden luottamuksellisuuden. Asiakkaan tulee huolehtia matkapuhelimensa tai muun päätelaitteensa suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Telia pyrkii ilmoittamaan mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käytösäännöistä Telian internetsivuilla osoitteessa telia.fi/tietosuoja

Uusia tietoturvahukia ilmaantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo liikenteenhallintamenetelmistä sekä tietoturvallisuuden takaamiseksi käytetyistä menetelmistä julkaistaan osoitteessa telia.fi/tietoturvainfo

4.2 Nettipakettien arvioidut maksiminopeudet ja vaihteluvälit verkkotekniikoittain

Sopiva S, S Plus, M ja M Plus paketit

Verkko-tekniikka	Saapuvan liikenteen maksiminopeus	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen maksiminopeus	Lähtevän liikenteen vaihteluväli
2G	0,2 Mbit/s	0,02-0,2 Mbit/s	0,1 Mbit/s	0,01-0,1 Mbit/s
3G	20 Mbit/s	0,4-20 Mbit/s	4 Mbit/s	0,1-4 Mbit/s
4G	20 Mbit/s	10-20 Mbit/s	20 Mbit/s	3-20 Mbit/s
4G+	20 Mbit/s	10-20 Mbit/s	20 Mbit/s	3-20 Mbit/s

Sopiva L, L Plus, XL ja XL Plus paketit

Verkko-tekniikka	Saapuvan liikenteen maksiminopeus	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen maksiminopeus	Lähtevän liikenteen vaihteluväli
2G	0,2 Mbit/s	0,02-0,2 Mbit/s	0,1 Mbit/s	0,01-0,1 Mbit/s
3G	40 Mbit/s	0,4-40 Mbit/s	4 Mbit/s	0,1-4 Mbit/s
4G	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	20 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	20 Mbit/s	3-50 Mbit/s

5. Laskutus

Voimassa oleville liittymille, jotka vaihdetaan Telia Sopiva -liittymään, muutos astuu voimaan heti, jolloin Telia Sopiva -liittymän hinnoittelu ja valitun pakettikokonaisuuden mukaiset paketit ovat heti käytettävissä. Ennen liittymän vaihtoa tehty liikenne laskutetaan voimassa olleen liittymän hinnoittelun mukaisesti. Liittymän kuukausimaksu veloitetaan noin kuukauden jaksoissa asiakkaan laskutusryhmän mukaisesti.

Liittymällä on kahden (2) viikon irtisanomisaika. Loppulasku veloitetaan päiväkohtaisesti liittymän irtisanoutumiseen asti, ellei liittymää irtisanota laskutuskauden vaihteeseen. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa kesken sopimuskauden. Määräaikaisen Laitesopimuksen voi päättää suorittamalla hinnaston mukaisen irtisanomismaksun ja sopimuskauden loppuerät kertasuorituksena.

Liittymän sähköinen laskutusvaihtoehto (sähköpostilasku, verkkolasku tai e-lasku) on maksuton. Jos liittymän laskutustavaksi valitaan paperilasku, paperilaskusta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

6. Muut lisäpalvelut

Multi-SIM-pääliittymälle kytketyn Telia Sopiva -liittymän pakettikonaisuus on käytettävissä myös Multi-SIM-rinnakkaisliittymällä. Tällöin pää- ja rinnakkaisliittymä käyttävät ja kuluttavat samoja paketteja. Multi-SIM-palvelusta laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Telia Huoleton ja Matkaetu -palvelut eivät ole yhteensopivia Telia Sopiva -liittymän kanssa.

Euron Sunnuntai ja Euron Sunnuntai Ekstra -palvelut eivät ole yhteensopivia Telia Sopiva -liittymän kanssa. Jos asiakkaalla on Telia matkapuhelinliittymällään Euron Sunnuntai tai Euron Sunnuntai Ekstra, kyseiset palvelut poistuvat liittymältä automaattisesti asiakkaan siirtyessä Telia Sopiva -liittymän käyttäjäksi.

Sopivan rajattomien puhe- ja viestipakettien kytkemisen yhteydessä liittymältä poistetaan automaattisesti Kamupalvelu tarpeettomana.

7. Muut ehdot

Tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista saattaa fyysisesti sijaita Telian ulkopuolisten alihankkijoiden palvelimilla, joista niitä käsitellään teknisen käyttöyhteyden avulla. Tietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei se ole palvelun teknisen toteuttamisen vuoksi tarpeellista.

Asioihin, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille.