

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

I den här tjänstebeskrivningen kan du se vad som ingår i den tjänst som du har beställt. Tjänstebeskrivningen är en del av ditt Telia Yhteys kotiin-avtal.

Telia Yhteys kotiin-abonnemanget (nedan "abonnemanget") är en till Telia Finland Oyj:s (nedan "Telia") kunder riktad fast eller med 5G-mobilteknik genomförd (nedan "fast 5G") bredbandsförbindelse från en lägenhet till Telias nät, och som huvudsakligen är avsedd för internetanvändning. Abonnemanget kan användas för surfanvändning i Finland och abonnemanget innehåller alltid en internetförbindelse med avtalad hastighet.

Översikt

I abonnemanget ingår en anslutning av lägenhetens fasta förbindelse via fastighetens inomhusnät till Telias stamnät samt en förbindelse till internet. Fast 5G omfattar anslutning av en mobil förbindelse via fastighetens inomhusnät till Telias stamnät samt en förbindelse till internetnätverket. Förbindelsens hastighet bestäms av den hastighetsklass som valts för det fasta abonnemanget eller den hastighetsklass som valts för det fasta 5G-abonnemanget.

I abonnemanget ingår inga e-postadresser eller e-postlådor.

Abonnemangets tillgänglighet påverkas bl.a. av exceptionellt många samtidiga användare av nätverken. Om nätverken överbelastas kan internetförbindelsen bli märkbart långsammare, uppvisa kortare avbrott eller brytas helt och hållet. Om internetanslutningen avbryts kan filer eller delar av filer försvinna, utebli eller komma fram i bristfällig eller felaktig form. Dessa faktorer är en del av internettjänsternas natur och berättigar inte till krediteringar eller skadeersättning.

Hastigheter och variationsintervall per nätteknik

Den maximala, minimala och normala hastigheten för abonnemanget anges i tabellen. I punkten variationsintervall är det första talet abonnemangets minimihastighet och det andra talet är abonnemangets maximihastighet. Den hastighet som anges i reklamen för abonnemanget är som högst abonnemangets maximihastighet.

Hastigheten för fasta abonnemang, och fasta 5G-abonnemang anges i separata tabeller. Abonnemangets hastighetsklasser anges med maximihastigheten. De faktiska hastigheterna kan dock vara lägre än så, enligt beskrivningarna i tabellerna nedan.

Av skäl som är relaterade till nätets egenskaper kan abonnemangets hastigheter samt andra nivåer av servicekvalitet variera inom det angivna variationsintervallet. Abonnemangets hastighet kan även påverkas av faktorer som ligger utanför Telias kontroll, såsom överbelastning på internetnätet och dess tjänster, skicket hos fastighetens inomhusnät, kapaciteten hos kundens router och dator, användning av trådlös LAN-förbindelse, antivirus- och brandväggstjänster samt belastningen på eventuella andra programvaror som är i bruk.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

Fast

S-paket¹ (10 M)

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet ² för utgående trafik
Fiber – VDSL2	Telefon (CAT3)				
Fiber – FTTB	Ethernet	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Fiber – FTTH	Fiber				
Kabel					
Fiberoptisk kabel	Koaxial	5–10 Mbit/s	9 Mbit/s	5–10 Mbit/s	9 Mbit/s

S+-paket (30 M)

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet ² för utgående trafik
Fiber – VDSL2	Telefon (CAT3)	25–30 Mbit/s	27 Mbit/s	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Fiber – FTTB	Ethernet	25–30 Mbit/s	27 Mbit/s	25–30 Mbit/s	27 Mbit/s
Fiber – FTTH	Fiber				
Kabel					
Fiberoptisk kabel	Koaxial	15–30 Mbit/s	27 Mbit/s	5–10 Mbit/s	9 Mbit/s

M-paket (50 M)

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet ² för utgående trafik
Fiber – VDSL2	Telefon (CAT3)	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Fiber – FTTB	Ethernet	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s
Fiber – FTTH	Fiber				
Kabel					
Fiberoptisk kabel	Koaxial	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s	5–10 Mbit/s	9 Mbit/s

L-paket (150/100 M)

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet ² för utgående trafik
Fiber – VDSL2	Telefon (CAT3)	70–100 Mbit/s	90 Mbit/s	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Fiber – FTTB	Ethernet	100–150 Mbit/s /	135 Mbit/s /	100–150 Mbit/s /	135 Mbit/s /
Fiber – FTTH	Fiber	70–100 Mbit/s	90 Mbit/s	70–100 Mbit/s	90 Mbit/s
Kabel		100–150 Mbit/s /	135 Mbit/s /	70–100 Mbit/s /	90 Mbit/s /
Fiberoptisk kabel	Koaxial	70–100 Mbit/s	90 Mbit/s	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s

XL-paket (300/250 M)

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet ² för utgående trafik
Fiber – FTTB	Ethernet (CAT6, CAT5e)	150–300 Mbit/s /	250 Mbit/s /	150–300 Mbit/s /	250 Mbit/s /
Fiber – FTTH	Fiber	125–250 Mbit/s	225 Mbit/s	125–250 Mbit/s	225 Mbit/s
Kabel					
Fiberoptisk kabel	Koaxial	150–300 Mbit/s	200 Mbit/s	70–100 Mbit/s	90 Mbit/s

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

XL+-paket (500 M)

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet ² för utgående trafik
Fiber – FTTB	Ethernet (CAT6, CAT5e)	250–500 Mbit/s	300 Mbit/s	250–500 Mbit/s	300 Mbit/s
Fiber – FTTH	Fiber				
Kabel	Koaxial	200–500 Mbit/s	225 Mbit/s	70–100 Mbit/s	90 Mbit/s
Fiberoptisk kabel					

XXL-paket (1000 M)

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet ² för utgående trafik
Fiber – FTTB	Ethernet (CAT6, CAT5e)	500–1000 Mbit/s	600 Mbit/s	500–1000 Mbit/s	600 Mbit/s
Fiber – FTTH	Fiber				
Kabel	Koaxial	400–1000 Mbit/s	450 Mbit/s	70–100 Mbit/s	90 Mbit/s
Fiberoptisk kabel					

2.5G-paket (2500 M)

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet ² för utgående trafik
Fiber – FTTB	Ethernet (CAT6,CAT5e)	1250-2500 Mbit/s	1500 Mbit/s	1250-2500 Mbit/s	1500 Mbit/s
Fiber – FTTH	Kuitu				

Fast 5G

L-paket (100 M)

Nätverksteknik	Maximihastighet för inkommande trafik	Variationsintervall för inkommande trafik	Maximihastighet för utgående trafik	Variationsintervall för utgående trafik
2G	0,2 Mbit/s	0,02-0,2 Mbit/s	0,1 Mbit/s	0,01–0,1 Mbit/s
4G	100 Mbit/s	10–100 Mbit/s	40 Mbit/s	3–40 Mbit/s
4G+	100 Mbit/s	10–100 Mbit/s	40 Mbit/s	3–40 Mbit/s
5G	100 Mbit/s	10–100 Mbit/s	40 Mbit/s	5–40 Mbit/s

XL+-paket (600 M)

Nätverksteknik	Maximihastighet för inkommande trafik	Variationsintervall för inkommande trafik	Maximihastighet för utgående trafik	Variationsintervall för utgående trafik
2G	0,2 Mbit/s	0,02-0,2 Mbit/s	0,1 Mbit/s	0,01–0,1 Mbit/s
4G	100 Mbit/s	10–100 Mbit/s	50 Mbit/s	3–50 Mbit/s
4G+	200 Mbit/s	10–200 Mbit/s	50 Mbit/s	3–50 Mbit/s
5G	600 Mbit/s	10–600 Mbit/s	100 Mbit/s	5–100 Mbit/s

XXL-paket (1000 M)

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

Nätverksteknik	Maximihastighet för inkommande trafik	Variationsintervall för inkommande trafik	Maximihastighet för utgående trafik	Variationsintervall för utgående trafik
2G	0,2 Mbit/s	0,02-0,2 Mbit/s	0,1 Mbit/s	0,01-0,1 Mbit/s
4G	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	200 Mbit/s	10-200 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
5G	1000 Mbit/s	10-1000 Mbit/s	100 Mbit/s	5-100 Mbit/s

På adressen telia.fi/kuuluuvuus kan du kontrollera nätverksteknikerna i ditt område och de uppskattade maximihastigheterna.

Dataöverföringshastigheten påverkas även av tekniken i den enhet som du använder. Kontrollera i handboken från apparattillverkaren vilka nätverksegenskaper din enhet stöder.

2G: Presenteras ofta på enheten som en symbol G eller GPRS. Denna teknik är den långsammaste av förbindelseteknikerna och den tekniskmässigt äldsta. Hastigheten är främst tillräcklig för att använda textbaserade tjänster och långsam nedladdning av mobiloptimerade sidor. Om du ser symbolen E på din enhet är det den något snabbare EDGE-tekniken. Med denna teknik laddas mobiloptimerade sidor ner lite snabbare. Bilder laddas långsamt.

4G/LTE: Jämfört med 3G-tekniken lämpar sig 4G bättre för till exempel distansarbete, snabb videouppspelning och för att ladda ner större filer.

4G+/LTE+: Hastigheten kan vara upp till tre gånger snabbare än en normal 4G-förbindelse. Den här nättekniken möjliggör t.ex. effektivt distansarbete eller uppspelning av video i hög kvalitet. Den här tekniken finns för närvarande endast tillgänglig inom utvalda stadsområden.

5G: Nyare enheter har förmåga att utnyttja 5G-nätet. 5G-nätet ger mycket snabba förbindelser, t.ex. för uppspelning av video i hög kvalitet.

Terminalutrustningar som olika tekniker kräver

Teknik	Terminalutrustning
Fiber – VDSL2	VDSL2-modem
Fiber-FTTB (inomhusnät med Ethernet)	-
Fiber – FTTH	Fiberomvandlare
Kabel	Eurodocis 3.0-router
Fast 5G	5G Utomhusenhet och router

¹⁾ Endast tillgänglig på angivna ramavtalsplatser och områden.

²⁾ Den hastighet som användaren kan förvänta sig att få under 90 procent av varje fyratimmarsperiod vid användning av tjänsten.

Särskilda villkor för fast 5G

Idrifttagning av tjänsten samt egenskaper

Abonnemangets täckning har kontrollerats preliminärt baserat på den adress för användningsplatsen som kunden har uppgett. Telia kan inte garantera täckningen på andra användningsplatser. Till abonnemanget Telia Yhteys kotiin (Telia anslutning hem) måste alltid väljas något av de surfpaket som finns tillgängliga. Surfpaketet inkluderar en internetförbindelse i Finland med den hastighet som anges i paketet. Användningsmängden för ett surfpaket är obegränsad. Det går inte att skicka textmeddelanden med abonnemanget, och inte heller ringa normala mobilsamtal.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

Telia ansvarar inte för byggandet av ett fast inomhusnät. Kunden måste köpa en 5G-utomhusenhet och dessutom behöver kunden en inomhusenhet (router). Telia har rätt att göra programuppdateringar på enheter.

Kunden kan välja abonnemanget antingen utan installationstjänsten, som självinstallation, eller med installationstjänsten utförd av installatören.

Arbetsmoment för och leverans av självinstallation

Tillsammans med de enheter som levereras till kunden medföljer nödvändiga installationsanvisningar och kunden ansvarar för installationen av enheterna. Installationens ordningsföljd kan påverka förbindelsens funktion. I eventuella problemsituationer kan kunden kontakta Telias Helppi-tjänst (kontaktinformation och priser på adressen telia.fi/helppi).

Arbetskeden för installationstjänsten och leverans

Abonnemanget driftsätts av installatör som auktoriserats av Telia. Priset för installationen anges i prislisan. Kunden kan välja en engångsavgift eller 24 månaders räntefri betalningstid. Täckningen kontrolleras av installatören före installationen. Avtalet hävs om installatören anser att det inte finns någon täckning. Ansvaret för kablagen från utomhusenheten till den inomhus placerade installationsdosen övergår till kunden efter installationen. Om kablagen ska ändras i ett senare skede debiteras en tilläggsavgift. Avgiftens storlek avtalas i förväg. När avtalet upphör ansvarar Telia inte för att avlägsna kablage eller reparera spår efter installationen till det skick som fanns före avtalet.

Installationstjänsten omfattar följande arbetsmoment:

- Installatören säkerställer nätets täckning före installationen.
- Utomhusenheten installeras på husets vägg eller i fastighetens antennerör i fastigheten då det är möjligt, upp till 6 meters höjd.
- En Ethernet-kabel dras från utomhusenheten in i fastigheten, antingen med hjälp av en befintlig genomföring, en ny genomföring eller enligt separat överenskommelse med kunden.
- Ethernet-kabeln dras nära inomhusenheten antingen direkt efter genomföringen eller längs innertaket, enligt möjlighet. Möjligast kort ethernet-kabel eftersträvas, den maximala längden för kabeln är 50 meter.
- Två lediga eluttag i närheten av inomhusenheten krävs för inomhus- och utomhusenheternas strömförsörjning: en för Power over Ethernet (PoE) -adaptorn för utomhusenheten och en för inomhusenheten.

Kunden ansvarar för att anskaffa fastighetsägarens tillstånd för installationsarbetena och för att återställa installationsmiljön. Kunden förbinder sig att vara närvarande under den avtalade tiden för installationen, så att det går att komma överens om detaljerna med hänsyn till 5G-nätets optimala täckning på installationsplatsen.

Valda tillvalstjänster gäller tills vidare, om inget annat nämns i avtalet för tillvalstjänsten, i tjänstespecifika villkor och/eller i tjänstebeskrivningen.

Fakturerings av installationstjänsten

Den i denna tjänstebeskrivning beskrivna installationen kan betalas som en engångsavgift eller som en månadsavgift enligt prislisan. Installationsavgiften är avdragsgill som hushållsavgift enligt skattemyndighetens gällande riktlinjer. Fakturering sker med samma faktura för abonnemanget och för enheterna. Installationen anses vara komplett när kunden och installatören gemensamt har fastställt att installationen är utförd enligt tjänstebeskrivningen.

Hantering av trafik och informationssäkerhet

På grund av den kraftiga och ofta oförutsägbara variationen i nättrafiken utförs trafikhantering i nätet, vilket tidvis kan orsaka stockning i olika delar av nätet. För att hantera trafikstockningar används mekanismer för trafikhantering som säkerställer att kritiska tjänster och applikationer fungerar pålitligt även i dessa situationer.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

Du som kund påverkas i regel bara litet (t.ex. kan anslutningen vara långsam en kort stund eller så kan det förekomma fördröjningar mer än vanligt) och endast vid trafiktoppar. I allmänhet förekommer sådana här om det är fel på nätet eller det finns yttre störande faktorer som t.ex. överbelastningsattacker.

Trafikhanteringsmetoder kan vara t.ex. kösättning av trafik, prioritering, begränsning och signalering av överbelastning till kundens applikation. Dessa metoder utnyttjas automatiskt och deras dynamiska effekter går inte att bedöma exakt eller applikationsspecifikt. Nätets prestanda övervakas kontinuerligt och trafikströmmarna optimeras och nätkapaciteten utökas så att trafikhanterings effekter för kunden ska vara så små som möjligt, oberoende av tjänst och applikation. I sitt nät använder Telia trafikhanteringsmetoder som kan vara inriktade på tjänsteanvändarens applikationer, tjänster eller innehåll eller som kan bero på mottagaren, avsändaren eller terminalen, om det är nödvändigt för att möta ett exceptionellt säkerhetshot eller säkra nätets normala funktion. Här ingår t.ex. trafikfiltrering vid överbelastningsattacker eller tillfällig stängning av abonnemanget t.ex. i situationer då kundens utrustning orsakar avsevärd olägenhet eller störning eller tjänsten används för förmedling av skräppost eller skadeprogram.

Telia kan reservera en del av nätverkskapaciteten för tjänster som kräver en garanterad servicenivå och för fasta prenumerationer implementerade på mobilnätet genom att använda nätverksslicing eller annan liknande teknik lämplig för kapacitetsreservation. Kapacitetsreservation och andra möjliga trafikhanteringsåtgärder kommer inte att försämra kvaliteten på tjänsterna för andra användare till en lägre nivå än överenskommet. Telia kan prioritera dataöverföringsfördröjning efter prenumerationstyp. Dataöverföringsfördröjning är särskilt betydande vid latenskritiska tjänster, såsom fjärrstyrning av fordon eller onlinespel.

Dessutom kan Telia på grund av tjänstens tillgänglighet, filtrering av skadlig trafik eller av andra säkerhetsskäl tillfälligt begränsa användningen av tjänsten, antingen genom att avlägsna vissa trafiksätt (protokoll) eller datatrafikportar eller tillfälligt helt ta bort möjligheten att använda internettjänst. För trafikbegränsning eller tillfällig borttagning av abonnemangens internettjänster är det möjligt att Telia använder automatiska system.

Möjliga trafikhanteringsmetoder är till exempel begränsning av användningen av nätet genom domstolsbeslut. Med en sådan begränsning spärras åtkomst till nättjänster som används för olaglig distribution av innehåll som är skyddat av upphovsrätt. Sådana spärrar kan vara utförda så att tjänstens användare inte har åtkomst till nätadresser eller så att vissa nätserveradresser inte förmedlas till tjänstens användare från Telias namntjänst.

Trafikhanteringsmetoder är också portspärrar som gör det omöjligt att utnyttja sårbarheter i tjänsteanvändarens terminalutrustning.

Anslutning av en terminalutrustning till öppna internet och installation av applikationer är förenat med risker (t.ex. virus och andra skadliga program) som kan försvaga möjligheterna till kommunikation eller äventyra användningen av och/eller konfidentialiteten hos den information som finns i terminalutrustningen. Kunden ska ombesörja utrustningens skydd och informationssäkerhet. Kunden kan förbättra informationssäkerheten genom att använda informationssäkerhetstjänster.

Telia strävar efter att på sina webbsidor på adressen telia.fi/tietosuoja informera om eventuella omständigheter som hänför sig till informationssäkerhet och ändringar i användningsreglerna.

Nya hot mot informationssäkerheten dyker upp hela tiden och en aktuell förteckning över trafikhanteringsmetoder och metoder för att garantera informationssäkerheten publiceras på adressen telia.fi/tietoturvainfo.

Förutsättningar för driftsättning och användning av abonnemanget

Leverans och användning av abonnemanget förutsätter tillgänglighet till nätverk med tillräckliga egenskaper och som lämpar sig för ändamålet (fast eller mobilt). Abonnemangets tillgänglighet kontrolleras preliminärt vid ingåendet av

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

avtalet, men den slutgiltiga tillgängligheten säkerställs i samband med leveransen. Om abonnemangets tillgänglighet inte kan säkerställas vid inköpstillfället, träder avtalet i kraft först när tillgängligheten har bekräftats slutgiltigt.

Om leverans av abonnemanget förutsätter att ett nät byggs upp, har Telia rätt att debitera kunden en separat, fallspecifik byggavgift utöver den anslutningsavgift som anges i prislistan. Kunden har då alternativ rätt att annullera beställningen och/eller frånträda avtalet.

Tillgången till anslutningen kan begränsas av egenskaperna hos fastighetens inomhusnät och fastighetens läge, samt avsaknaden av strömtillförsel till enheter eller förbindelser mellan fördelare i olika byggnader eller andra motsvarande omständigheter. Telia ansvarar inte för skicket hos fastighetens inomhusnät för telefoni eller för att lyfta nätet till en nivå som användning av abonnemanget förutsätter eller för nödvändiga utrustningar utan separat ersättning.

Abonnemanget kan på kundens begäran flyttas till en annan användningsplats om detta är tekniskt möjligt. Telia måste meddelas skriftligt om flyttning till en annan användningsplats, och därefter kontrollerar Telia tillgängligheten på den önskade användningsplatsen. Om abonnemanget inte är tillgängligt på den nya användningsplatsen kan avtalet sägas upp enligt leveransvillkoren. I sådana fall återbetalas inte redan betalda avgifter.

Abonnemanget får inte användas för att återförsälja tjänster som levererats av Telia, förmedla tredje parts trafik och inte heller dela tjänsten med tredje part. Tjänsten får inte heller användas huvudsakligen för routning av samtal mellan olika nät. Om kunden inte har avtalat annat med Telia, får i samband med tjänsten inte användas eller i nätet installeras servrar som kan kontaktas från annat håll via nätet. Anslutning av en server för normalt hemmabruk är dock tillåten.

Tjänsten får inte heller användas för direktmarknadsföring eller andra ändamål genom utnyttjande av automatiska postningssystem.

Objekt utförda med kabelteknik: En förutsättning för leverans och användning av abonnemanget är att ett dubbelriktat Telia Kaapeli-TV-abonnemang har levererats till kundens fastighetsbolag eller egnahemshusområde. Kunden ansluter sig till nätet via ett kabelmodem. Anskaffning och installation av modem och dess funktion är kundens ansvar.

Objekt utförda med fiber: Leverans och användning av abonnemanget förutsätter att till kundens fastighet har levererats en fiberförbindelse (exempelvis Telia Kiinteistöyhtiö Kuitu, Telia Kotikuitu eller Avoin Kuitu), till vilken tjänsten Yhteys kotiin är tillgänglig. Beroende på kablagen för inomhusnätet ansluter sig kunden till nätet via ett VDSL2-modem, ett kabelmodem, en fiberomvandlare eller direkt via en Ethernet-kabel. Kunden ansvarar för anskaffning och installation av dessa samt för deras drift.

En förteckning över de enheter som abonnemanget kräver, tjänstebeskrivningen, tillgängliga tillvalstjänster och gällande prislistor finns på adressen telia.fi/yhteyskotiin (på finska). Information om leveranskostnader och andra kostnader finns i prislistan.

Uppföljning av tjänstens användning och prisinformation

Du får information om tjänstens användning och av detta ackumulerade kostnader i Minun Telia-appen, genom att logga in på Minun Telia på adressen telia.fi/kirjaudu, eller via Telias kundtjänst. Aktuella priser finns tillgängliga på telia.fi hos Telias kundtjänst.

Avtalets giltighetstid

Avtalet kan ingås som ett tidsbundet avtal eller som ett tillsvidareavtal. Det tidsbundna avtalet gäller den tid som parterna har enats om och fortsätter automatiskt att gälla tills vidare efter att giltighetstiden löpt ut. Giltigheten för ett tidsbundet

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

avtal anses börja när Telia levererat den avtalsenliga tjänsten till kunden. Telia bekräftar leveranstiden på förhand till kunden per e-post, sms eller på ett annat avtalat sätt.

Ett avtal som gäller tillsvidare kan sägas upp i enlighet med Telias allmänna villkor för leverans av tjänster. Abonnemang för konsumentkunder har en uppsägningstid på två (2) veckor. I slutfakturan debiteras varje dag fram till uppsägningen av abonnemanget, såvida abonnemanget inte sägs upp när faktureringsperioden byts. Ett tidsbundet avtal kan inte sägas upp under pågående avtalsperiod. Detta villkor begränsar inte konsumentkunders lagliga rätt till uppsägning på grund av socialt prestationshinder. Om du säger upp ditt bredbandsavtal hos Telia upphör också den till avtalet bundna tjänsten Smart WiFi. Då ska du återlämna den utrustning som ingick i abonnemanget och som ägs av Telia samt dessutom den tilläggsutrustning (Smart Wifi-accesspunkter) som ingick i abonnemanget och som ägs av Telia.

Om avtalet upphör och du vill behålla de enheter som ingår i avtalet, måste du betala en ersättning för enheterna som motsvarar deras gängse värde eller avgifterna för återstoden av avtalsperioden, om en sådan har avtalats.

Ångerrätt

Om du har beställt tjänsten via telefon eller på nätet, har du rätt att avbryta din prenumeration genom att kontakta Telias kundtjänst inom 14 dagar från mottagandet av de enheter och den installation som ingår i tjänsten.

Telia rätt att ta ut en skälig ersättning för installationen i samband med ångerrätten.

Den utrustning som ingår i tjänsten måste returneras till Telia i samband med avbeställningen. Om inte annat avtalats, returnerar du Telias utrustning till anvisad adress i gott skick och inom en rimlig tid, dock senast inom 30 dagar efter att avtalet upphört. Om du inte återlämnar utrustningen på tillbörligt sätt, har Telia rätt att debitera dig nyanskaffningspriset för utrustningen.

Produkter och tjänster som lämpar sig för personer med funktionsnedsättning

Telias tjänster för samtal, internetanslutning och dataöverföring har inga särskilda funktioner för slutanvändare med funktionsnedsättning och på grund av egenskaperna för dessa tjänster är det inte möjligt att införa sådana.

När det gäller tillgängligheten till tjänsterna är terminalenhetens egenskaper avgörande. Anpassad tilläggsutrustning och programvara för terminalenheten underlättar användningen av tjänsterna. Mer information om hjälpmedel och programvaror finns att få exempelvis från organisationer för personer med funktionsnedsättning.

Behandling av person- och förmedlingsuppgifter

Information som krävs innan avtal ingås

Innan avtal ingås och i samband med att avtal ingås krävs följande information för avtalets ingående samt för att individualisera och identifiera kunden:

- Namn och kontaktuppgifter
- Personnummer (FI: personbeteckning)
- Identiteten kan verifieras med hjälp av identitetsbevis eller stark elektronisk identifiering eller på annat lämpligt sätt, beroende på kommunikationskanal

Dessutom kan det för bedömning av kundens kreditvärdighet krävas information med anknytning till kundens kundrelation och betalningsbeteende. Kreditupplysningar kan också hämtas från externa källor.

Person- och förmedlingsuppgifter som samlas in när tjänsten används

Personuppgifter samlas in om kunden när tjänsten används, såsom kontaktinformation och information med anknytning till kundkommunikation, marknadsföring, avtal, reklamationer, fakturering samt betalning. Dessa uppgifter kan samlas in

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

och uppdateras av kunden själv och de kan uppstå i samband med hantering av ett ärende eller användningen av tjänster. Uppgifter kan också uppdateras och samlas in från externa register, som t.ex. befolkningsdatasystemet eller postens system.

När tjänsten används behandlas också information som hänför sig till användning av tjänsten och till fakturering samt förmedlingsuppgifter med anknytning till kommunikation, exempelvis kommunikationshändelser, kommunikationsparter, plats och tidpunkt för kommunikationen samt vilka enheter som användes vid kommunikationen.

Mer information om behandlingen av person- och förmedlingsuppgifter

Mer information om de person- och förmedlingsuppgifter som samlas in och behandlas, behandlingsgrunderna, kundens rättigheter i samband med behandlingen av uppgifterna samt kontaktinformation finns i Telias dataskyddspolicy samt i eventuella tjänstespecifika dataskyddsbeskrivningar. Dessa finns tillgängliga på Telias webbsidor på adressen telia.fi/tietosuoja och på Telias kontor.

Fakturerings- och betalningssätt

För användningen av ditt abonnemang debiteras en fast månadsavgift enligt prislistan för det valda surfpaketet. För tillvalstjänster som är kopplade till abonnemanget debiteras enligt vid respektive tidpunkt gällande prislista. Faktureringsperioden är en (1) månad. Faktureringen börjar dagen efter att abonnemanget har levererats. Eventuella bruksavgifter för avgiftsbelagda tjänster debiteras i efterhand.

Betalningssätt för abonnemanget och de teletjänster som har använts via abonnemanget är fakturering och fakturorna betalas genom girering. Betalningstiden är 14 dagar, förfallodatum anges på fakturan. Bredbandsfaktura levereras i elektronisk form. Fakturan kan även fås som avgiftsbelagd pappersfaktura. En expeditionsavgift enligt prislistan debiteras för att skicka en pappersfaktura.

Kundtöd och kundreklamationer

Telias kundtjänst svarar på numret 020 690 400 vardagar kl. 9–20 och lördagar kl. 10–16 (msa/lna). Anmälningar om störning tas emot vardagar kl. 9–18 och lördagar kl. 10–16. Anmälan om störning kan också göras på nätet: telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus (på finska).

Vid nödsituationer är chatten tillgänglig 24/7 (t.ex. puk-kod och stängning av abonnemang). Chatten når du genom att logga in på telia.fi/kirjaudu. Lämna en kontaktbegäran på adressen telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenotto. Kundreklamationer kan också lämnas in till Telias fysiska adress

Övriga villkor

På grund av det tekniska genomförandet av informationshanteringen kan en del av uppgifterna fysiskt finnas på servrar hos underleverantörer utanför Telia, från vilka de hanteras med hjälp av en teknisk driftförbindelse. Uppgifter överförs inte utanför Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, om detta inte är nödvändigt för det tekniska genomförandet av tjänsten.

På sådant som inte nämns i denna tjänstebeskrivning tillämpas Telias gällande allmänna villkor för leverans av tjänster till konsumentkunder eller Telias allmänna villkor för leverans av tjänster till företagskunder.