

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 Oy:s (nedan "Telia") kunder riktad fast eller med fast- och mobilteknik utförd (nedan "hybrid") eller med 5G-mobilteknik utförd (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

Abonnemanget omfattar anslutning av lägenhetens fasta förbindelse via fastighetens inomhusnät till Telias stamnät samt en förbindelse till internetnätverket och i fråga om hybridlösningen dessutom ett mobilt surfpaket som är beroende av hastighetsklassen. 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 är vald för det fasta abonnemanget eller en kombination av hastighetsklasserna för hybridens fasta abonnemang och mobilförbindelsens abonnemang, eller den hastighetsklass som är vald 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.

Översikt Hybrid

Abonnemangets trafik sker på Telias nät med användning av kommunikationsprotokollet Multipath TCP. Multipath TCP möjliggör flexibel utökning av anslutningsförbindelsens kapacitet. Kommunikationsprotokollet Multipath TCP används enbart mellan abonnemanget och anslutningspunkten i Telias nät. Över 90 % av internettrafiken är TCP-trafik. Annan trafik än TCP-trafik (bl.a. UDP) går som sådan via nätet endast via fast förbindelse. Implementeringen Telia TV multicast använder enbart fast DSL-förbindelse. Kundens internettrafik sker med IP-adressen för det fasta nätet.

Surfpaketens hastigheter och variationsintervaller beror på nätverkstekniken

Tabellerna anger abonnemangets maximi-, minimi- och normalhastighet. 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.

Hastighetstabellerna är separata för fast abonnemang, hybridabonnemang och fast 5G-abonnemang. Abonnemangets hastighetsklasser anges med maximihastigheten. De faktiska hastigheterna kan dock vara lägre än så, enligt beskrivningarna i tabellerna ovan.

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

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet för utgående trafik ²
Fiber – ADSL	Telefon (CAT3)	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s	1,4–2 Mbit/s	1,8 Mbit/s
Fiber – VDSL2	Telefon (CAT3)				
Fiber – FTTB	Ethernet	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Fiber – FTTH	Fiber				
ADSL	Telefon (CAT3)	5,6–8 Mbit/s	7 Mbit/s	0,7–1 Mbit/s	0,9 Mbit/s
VDSL2	Telefon (CAT3)	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Kabel	Koaxial	5–10 Mbit/s	9 Mbit/s	5–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Fiberoptisk kabel					

M-paket

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet för utgående trafik ²
Fiber – ADSL2+	Telefon (CAT3)	14–20 Mbit/s	18 Mbit/s	1,4–2 Mbit/s	1,8 Mbit/s
Fiber–VDSL2	Telefon (CAT3)	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Fiber – FTTB	Ethernet				
Fiber – FTTH	Fiber	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s
ADSL2+	ADSL2+	11–16 Mbit/s	14 Mbit/s	0,7–1 Mbit/s	0,9 Mbit/s
VDSL2	Telefon (CAT3)	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s	7–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Kabel	Koaxial	35–50 Mbit/s	45 Mbit/s	5–10 Mbit/s	9 Mbit/s
Fiberoptisk kabel					

L-paket

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

XL-paket

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet för utgående trafik ²
Fiber – FTTB	Ethernet (CAT6, CAT5e)				
Fiber – FTTH	Fiber	100–200 Mbit/s	180 Mbit/s	100–200 Mbit/s	180 Mbit/s
Kabel	Koaxial	80–200 Mbit/s	161 Mbit/s	70–100 Mbit/s	90 Mbit/s
Fiberoptisk kabel					

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

XL+-paket

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet för utgående trafik ²
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

Teknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet för utgående trafik ²
Fiber – FTTB	Ethernet (CAT6, CAT5e)	500–1000 Mbit/s	600 Mbit/s	250–500 Mbit/s	300 Mbit/s
Fiber – FTTH	Fiber				
Kabel	Koaxial	400–1000 Mbit/s	450 Mbit/s	70–100 Mbit/s	90 Mbit/s
Fiberoptisk kabel					

Hybrid

M-paket

Nätverksteknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet för utgående trafik ³
ADSL 8M Mobil 50M	Telefon (CAT3) 4G	15–50 Mbit/s	17 Mbit/s	3,7–50 Mbit/s	3,9 Mbit/s
ADSL 16M Mobil 50M	Telefon (CAT3) 4G	20–50 Mbit/s	24 Mbit/s	3,7–50 Mbit/s	3,9 Mbit/s
VDSL2 50M Mobil 50M	Telefon (CAT3) 4G	45–50 Mbit/s	45 Mbit/s	10–50 Mbit/s	12 Mbit/s

L-paket

Nätverksteknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet för utgående trafik ³
ADSL 8M Mobil 100M	Telefon (CAT3) 4G	15–100 Mbit/s	17 Mbit/s	3,7–50 Mbit/s	3,9 Mbit/s
ADSL 16M Mobil 100M	Telefon (CAT3) 4G	20–100 Mbit/s	24 Mbit/s	3,7–50 Mbit/s	3,9 Mbit/s
VDSL2 50M Mobil 100M	Telefon (CAT3) 4G	45–100 Mbit/s	45 Mbit/s	10–50 Mbit/s	12 Mbit/s
VDSL2 100M Mobil 50M	Telefon (CAT3) 4G	85–100 Mbit/s	90 Mbit/s	10–50 Mbit/s	12 Mbit/s
VDSL2 100M Mobil 100M	Telefon (CAT3) 4G	85–100 Mbit/s	90 Mbit/s	10–50 Mbit/s	12 Mbit/s

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

XL-paket

Nätverksteknik	Teknik i inomhusnätet	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ²	Variationsintervall för utgående trafik	Normalhastighet för utgående trafik ³
ADSL 8M Mobil 200M	Telefon (CAT3) 4G	15–200 Mbit/s	17 Mbit/s	3,7–50 Mbit/s	3,9 Mbit/s
ADSL 16M Mobil 200M	Telefon (CAT3) 4G	20–200 Mbit/s	24 Mbit/s	3,7–50 Mbit/s	3,9 Mbit/s
VDSL2 50M Mobil 200M	Telefon (CAT3) 4G	45–200 Mbit/s	55 Mbit/s	10–50 Mbit/s	12 Mbit/s
VDSL2 100M Mobil 50M	Telefon (CAT3) 4G	85–200 Mbit/s	100 Mbit/s	10–50 Mbit/s	12 Mbit/s

Fast 5G

L-paket

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
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	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

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
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	50 Mbit/s	3–50 Mbit/s
4G+	200 Mbit/s	10–200 Mbit/s	50 Mbit/s	3–50 Mbit/s
5G	400 Mbit/s	10–400 Mbit/s	100 Mbit/s	5–100 Mbit/s

XXL-paket

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
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	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/kuuluvuus kan du kontrollera nätverksteknikerna i ditt område och de uppskattade maximihastigheterna.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

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 förbindelse teknikerna och den tekniskt mest 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.

3G: Med denna teknik går användningen av allmänna onlinetjänster smidigare. Du kan också lyssna på musik och titta på videor. Accelererade versioner av 3G inkluderar H och H+, som är förkortningar för HSDPA. Dessa nyare versioner av 3G garanterar högre dataöverföringshastigheter och en bättre användarupplevelse.

4G/LTE: Jämfört med 3G-tekniken lämpar sig 4G bättre för till exempel distansarbete, snabb videoupptagning 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 upptagning 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 upptagning av video i hög kvalitet.

Terminalutrustningar som olika tekniker kräver

Teknik	Terminalutrustning
Fiber – ADSL	ADSL2+ eller VDSL2-modem
Fiber – VDSL2	VDSL2-modem
Fiber–FTTB (inomhusnät med Ethernet)	-
Fiber – FTTH	Fiberomvandlare
Kabel	Eurodocis 3.0-router
Hybrid	Hybrid-router
Fast 5G	5G Utomhusenhet och tjänsterouter

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.

³⁾ Den hastighet som användaren minst kan förvänta sig få under 90 procent av varje fyratimmarsperiod vid användning av tjänsten. På grund av mobilnätets karaktär är det sannolikt att hastigheten kan vara betydligt högre.

Särskilda villkor för fast 5G

Idrifttagning och tjänstens funktioner

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. Abonnemanget innefattar en utomhusenhet som installeras i fastigheten och en tjänsterouter som skapar ett inomhusnät. Telia ansvarar inte för byggandet av ett fast inomhusnät. Under abonnemangets giltighetstid hyr kunden utrustningen, som underhålls och ägs av Telia. Telia har rätt att göra programuppdateringar på enheter.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

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).

Arbetsmoment för och leverans av installationstjänsten

En av Telia auktoriserad installatör genomför driftsättningen av abonnemanget. Priset för installationen anges i prislistan. 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 kablaget från utomhusenheten till den inomhus placerade installationsdosan övergår till kunden efter installationen. Om kablaget 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 antennrör 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. Ethernet-kabeln hålls så kort som möjligt, maximal längd hos 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.

Fakturering av installationstjänsten

Den i denna tjänstebeskrivning beskrivna installationen kan betalas som en engångsavgift eller som en månadsavgift enligt prislistan. Installationsavgiften är avdragsgill som hushållsavdrag 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.

Trafikhantering och datasäkerhet

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

Konsekvenserna för kunden är i regel små (t.ex. kan anslutningen vara långsam en kort stund eller så kan det förekomma fördröjningar mer än vanligt) och endast vid trafiktoppar. I allmänhet är sådana konsekvenser en följd av fel på nätet eller beror på externa störningsfaktorer, såsom överbelastningsattacker.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

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 trafikflödena optimeras och nätkapaciteten utökas så att effekterna av trafikhanteringen ska bli så små som möjligt för kunden, oberoende av tjänst och applikation.

Kundutrustning som är ansluten till abonnemanget får för en bestämd tidsperiod en publik IP-adress från en IP-rymd som administreras av Telia. Längden på tidsintervallet varierar enligt nätets användningsgrad.

Hybridtekniken innefattar dessutom: Hybrid-terminalutrustningen tilldelas en publik IP-adress som standard. Utrustning som är kopplad till LAN-portar eller WiFi får privata adresser från hybrid-terminalen. De privata adresserna ändras till den publika adress som routern för nätadressöversättning (NAT) får. Det är möjligt att överbygga LAN-port 4, varvid de enheter som är kopplade till porten får högst fyra publika IP-adresser. Denna överbyggade port använder endast fast anslutning. I den av Telia levererade terminalutrustning som använder abonnemanget tillämpas nätadressöversättning (NAT) som standard.

Dessutom i fast 5G-teknik: I tjänsten tillämpas nätadressöversättning (NAT) som standard. Då får tjänsten ingen offentlig, unik IP-adress och det är inte möjligt att öppna någon internetförbindelse från internet till abonnemanget. Kunden kan dock mot en extra avgift aktivera eller för eget bruk ta en publik IP-adress som gör det möjligt att öppna en förbindelse från internet till anslutningen. Abonnemanget stöder IPv4-protokollet men inte IPv6-protokollet. Om kunden så önskar är det möjligt att ändra terminalutrustningens inställningar.

Kunden får inte använda användarnamnet i mer än ett abonnemang åt gången. Abonnemangets inloggningsuppgifter ska förvaras med omsorg. Abonnemanget stöder IPv4-protokollet men inte IPv6-protokollet. En internetförbindelse kan användas samtidigt med en tjänst som förutsätter en högre kvalitetsklass (t.ex. Telia TV-tjänsten), men samtidig användning av tjänsterna kan i praktiken begränsa användningen av internetförbindelsen för andra ändamål (dvs. att internetförbindelsen blir långsammare).

I sitt nät använder Telia trafikhanteringsmetoder som kan vara inriktade på tjänsteanvändarens applikationer, tjänster eller innehåll eller som kan bero på mottagaren, avsändaren eller terminalutrustningen, om det är nödvändigt för att möta ett exceptionellt datasäkerhetshot eller säkerställa normal funktion hos nätet. 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.

Dessutom kan Telia på grund av tjänstens tillgänglighet, filtrering av skadlig trafik eller av andra datasäkerhetsskäl 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 utgörs också av portspärrar som förhindrar att sårbarheter i tjänsteanvändarens terminalutrustning utnyttjas.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

Anslutning av en terminalutrustning till öppet internet samt installation av program och/eller applikationer är förenat med risker (t.ex. virus och andra skadliga program) som kan försämra möjligheterna till kommunikation eller äventyra användbarheten och/eller konfidentialiteten hos den information som finns i terminalutrustningen. Kunden ansvarar alltid själv för skyddet och datasäkerheten för samt funktionen hos de enheter som används (t.ex. dator eller router), systemet och internetförbindelsen. Datasäkerheten kan förbättras genom användning av informationssäkerhetstjänster.

På sina webbsidor med adressen telia.fi/tietosuoja informerar Telia (på finska) om eventuella omständigheter med anknytning till datasäkerhet och ändringar i användningsreglerna. Nya hot mot datasäkerheten dyker upp hela tiden och en aktuell förteckning över trafikhanteringsmetoder och metoder för att garantera datasäkerheten publiceras på adressen telia.fi/tietoturvainfo (på finska).

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, fast och mobilt eller mobilt). Abonnemangets tillgänglighet kontrolleras preliminärt vid ingåendet av 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 alternativt rätt att annullera beställningen och/eller frånträda avtalet.

Dessutom i hybridtekniken: Abonnemanget kan tas i bruk med en mobilförbindelse innan den fasta förbindelsen har levererats. Vissa av tjänsterna (Telias TV) fungerar dock först när den fasta förbindelsen är i bruk. Abonnemanget består av två olika förbindelser, och i händelse av ett fel på den ena förbindelsen fungerar abonnemanget med den andra. Vid en störning i den fasta anslutningen sker abonnemangets trafik med mobilanslutningen och mobilnätets IP-adress. 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.

Abnornemanget 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.

Abnornemanget 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 routing 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 ADSL- eller VDSL2-teknik: Internetförbindelsen kopplas till husfördelaren, från vilken förbindelsen förlängs till lägenheten via fastighetens inomhusnät för telefoni. Kunden ansluter sig till Telias nät via ett ADSL- eller VDSL2-modem som kopplas till lägenhetens telefonuttag. Anskaffning och installation av modem samt dess funktion är kundens ansvar.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

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 samt 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 Avoim Kuitu), till vilken tjänsten Yhteys kotiin är tillgänglig. Beroende på kablagen för inomhusnätet ansluter sig kunden till nätet via ett ADSL-modem, ett VDSL2-modem, ett kabelmodem, en fiberomvandlare eller direkt via en Ethernet-kabel. Anskaffning och installation av dessa samt deras funktion är kundens ansvar.

Dessutom när det gäller hybridtekniken: Den fasta förbindelsen kopplas till husfördelaren, från vilken förbindelsen förlängs till lägenheten via fastighetens inomhusnät för telefoni. Kunden ansluter sig till Telias nät via en hybridrouter som levereras tillsammans med abonnemanget och som kopplas till lägenhetens telefonuttag och till mobilnätet. För hybridroutern debiteras priset enligt prislistan.

Samtidig användning av telefon och internetförbindelse kan orsaka störningar i telefontrafiken. Därför rekommenderar Telia att kunden använder ett störningsfilter.

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 och 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 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 måste du förutom tjänsteroutern och utomhusenheten för 5G också till Telia returnera tillbehören till tjänsten (Smart wifi-extendrar).

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. Om enheten har administrerats av Telia, upphör Telias administrering av enheten när avtalet upphör och när kunden har betalat en ersättning för enheten på ovan nämnda sätt. Telia ansvarar inte för produktens funktion eller eventuella sårbarhet till följd av att Telia inte längre administrerar enheten.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

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 dess 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
- 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 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.

Telia Yhteys Kotiin tjänstebeskrivning

Fakturerings- och betalningsätt

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.

Betalningsätt 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.

Kundstöd och kundreklamationer

Telias kundtjänst finns tillgänglig vardagar kl. 9–17 på numret 020 690 400 (msa/lna). Servicetid för störningsanmälningar är vardagar kl. 9–20. Anmälan om störning kan också göras på nätet på adressen <https://www.telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus> (på finska).

Vår chatt-kundtjänst är öppen 24/7 i brådskande ärenden (t.ex. puk-kod och stängning av abonnemanget) när du är inloggad i Minun Telia eller i Minun Telia-appen. Du kan också lämna en kontaktbegäran på adressen: <https://www.telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottoyynto>.

Kundreklamationer kan också skickas till Telias postadress: Böle Stationsplats 1, 00520 Helsingfors.

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.