

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING



Denna tjänstbeskrivning redogör för vad tjänsten du köpt innehåller. Tjänstebeskrivningen är en del av ditt avtal för Telia Yhteys kotiin.

Telia Yhteys kotiin-abonnemanget (nedan "abonnemanget") är en till Telia Finland Oyj:s (nedan "Telia") kunder riktad fast eller med fast- och mobilteknik utförd (nedan "hybrid") eller med 5G-mobilteknik utförd (nedan "fast 5G") bredbandsanslutning från en lägenhet till Telias nät, och som huvudsakligen är avsedd för internetanvändning. Abonnemanget används till internetanvändning i Finland och innehåller alltid en internetanslutning med överenskommen hastighet.

Översikt

Abonnemanget omfattar anslutning av lägenheten via fastighetens inomhusnät med fast förbindelse till Telias stamnät samt uppkoppling till internet och i fråga om hybridlösningen ett mobilt surfpaket enligt hastighetsklass. Kiinteä 5G (Fast 5G) omfattar anslutning av mobil förbindelse via fastighetens inomhusnät till Telias stamnät samt anslutning till internet. Anslutningshastigheten består av hastighetsklassen som valts för abonnemanget eller i fråga om hybridlösningen en kombination av hybridklasserna för den fasta och mobila anslutningen, eller hastighetsklassen som valts för den fasta 5G-anslutningen.

Abonnemanget inkluderar inte e-postadresser eller e-postlådor.

Abonnemangets tillgänglighet påverkas bl.a. av om nätverken används av exceptionellt många samtidigt. Om nätet överbelastas kan internetanslutningen bli märkbart långsammare eller avbrytas antingen tidvis eller helt och hållet. Om internetanslutningen avbryts kan filer eller delar av filer försvinna, utebli eller komma fram i bristfällig eller felaktig form. Dessa risker är en del av internettjänsternas natur och berättigar inte till gottgörelse eller skadestånd..

Översikt Hybrid

Abonnemangets trafik använder Telias nät och Multipath TCP-protokollet. Multipath TCP möjliggör flexibel utökning av anslutningsförbindelsens kapacitet. Multipath TCP-protokollet används endast mellan anslutningen och anslutningspunkten i Telias nät. Över 90 % av internettrafiken är TCP-trafik. Övrig trafik än TCP-trafik (bl.a. UDP) går som sådan över nätet endast via fasta förbindelser. Telia TV multicast använder endast fast dsl-anslutning. Kundens internettrafik sker med IP-adressen för det fasta nätet.

Surfpaketets hastigheter och variationsintervall beror på nätverkstekniken

Tabellerna anger abonnemangets maximi-, minimi- och normalhastighet. I intervallen anger det första talet minimihastighet och det andra talet abonnemangets maximihastighet.

Hastigheten som anges i abonnemangets reklam är som högst abonnemangets maximihastighet. Hastighetstabellerna har separata tabeller för fast anslutning, hybridanslutning och fast 5G-anslutning. Abonnemangets hastighetsklasser anges med maximihastigheten.

De verkliga hastigheterna kan dock vara lägre än dessa, som framgår av tabellen ovan. Abonnemangets hastigheter och tjänstens övriga kvalitetsnivå kan variera inom det meddelade intervallet på grund av nätets egenskaper. Anslutningshastigheten kan även påverkas av faktorer som ligger utanför Telias inflytande, såsom överbelastning i internet och dess tjänster, fastighetsnätets skick, kapaciteten hos kundens modem och dator, användning av trådlöst LAN, och belastningen på antivirus- och brandväggstjänster samt på andra eventuella program som används.

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING



Fast

S-paket¹

Teknik	Inomhusnätets teknik	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				
Fiber - GPON	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					
Fiberoptisk kabel	Koaxial	5-10 Mbit/s	9 Mbit/s	5-10 Mbit/s	9 Mbit/s

M-paket

Teknik	Inomhusnätets teknik	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	Fiber - FTTB				
Fiber - FTTH	Fiber - FTTH	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s
Fiber - GPON	Fiber - GPON				
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					
Fiberoptisk kabel	Koaxial	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s	5-10 Mbit/s	9 Mbit/s

L-paket

Teknik	Inomhusnätets teknik	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
Fiber - GPON	Fiber				
VDSL2	Telefon (CAT3)	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Kabel					
Fiberoptisk kabel	Koaxial	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s

XL-paket

Teknik	Inomhusnätets teknik	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
Fiber - GPON	Fiber				
Kabel					
Fiberoptisk kabel	Koaxial	80-200 Mbit/s	161 Mbit/s	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING

XXL-paket

Teknik	Inomhusnätets teknik	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	500-1000 Mbit/s	600 Mbit/s	250-500 Mbit/s	300 Mbit/s
Fiber – GPON	Fiber				
Kabel					
Fiberoptisk kabel	Koaxial	400-1000 Mbit/s	450 Mbit/s	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s

Hybrid

M-paket

Nätverksteknik	Inomhusnätets teknik	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ³	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	Inomhusnätets teknik	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ³	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

XL-paket

Nätverksteknik	Inomhusnätets teknik	Variationsintervall för inkommande trafik	Normalhastighet för inkommande trafik ³	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

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING



Fast 5G

L-paket

Nätverksteknik	Maxhastighet för inkommande trafik	Variationsintervall för inkommande trafik	Maxhastighet 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	Maxhastighet för inkommande trafik	Variationsintervall för inkommande trafik	Maxhastighet 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	Maxhastighet för inkommande trafik	Variationsintervall för inkommande trafik	Maxhastighet 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

Du kan kontrollera nätverkstekniken i ditt område och de uppskattade maxhastigheterna på adressen telia.fi/kuuluvuus.

Dataöverföringshastigheten påverkas även av tekniken i den enhet som används. Kontrollera vilka nätverksegenskaper din enhet stöder i manualen från enhetens tillverkare.

2G: Visas ofta i apparaten som ikonen G eller GPRS. Detta är den långsammaste anslutningstekniken och den äldsta till sin teknik. Hastigheten räcker främst till för att använda textbaserade tjänster och för långsam nedladdning av mobiloptimerade sidor. Om apparaten visar ikonen E är det frågan om den något snabbare EDGE-tekniken. Med denna teknik laddas mobiloptimerade sidor något snabbare. Bilder laddas långsamt.

3G: Med den här tekniken kan du lite smidigare använda de vanligaste tjänsterna på internet. Du kan även lyssna på musik och se på videor. Lite snabbare versioner av 3G är H och H+, förkortningen står för termen HSDPA. Dessa nyare versioner av 3G garanterar snabbare 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-anslutning. 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.

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING



5G: Den senaste utrustningen kan utnyttja 5G-nätet. 5G-nätet ger väldigt snabba förbindelser t.ex. för uppspelning av video i hög kvalitet.

Terminaler för olika teknik

Teknik	Terminal
Fiber – ADSL	ADSL2+ eller VDSL2-modem
Fiber – VDSL2	VDSL2 -modem
Fiber – FTTB (Ethernet-inomhusnät)	-
Fiber – FTTH	Fiberkonverter
Fiber – GPON	GPON ONT
Kabel	Eurodocis 3.0 -modeemi
Hybrid	Hybrid-router
Fast 5G	5G Utomhusenhet och tjänsterouter

¹⁾ Endast tillgänglig på angivna ramavtalsplatser och områden.

²⁾ Hastighet som användaren kan förvänta sig få till 90 procent för varje fyra timmar som tjänsten används.

³⁾ Hastighet som användaren minst kan förvänta sig få till 90 procent för varje fyratimmarsperiod som tjänsten används. På grund av mobilnätets karaktär är det sannolikt att hastigheten kan vara betydligt högre.

SÄRSKILDA VILLKOR FÖR FAST 5G

Driftsättning av abonnemanget och abonnemangets egenskaper

Abonnemangets täckning har kontrollerats preliminärt utifrån driftsställets adress som kunden uppgett. Telia kan inte garantera täckningen på andra driftsställen. Täckningen kontrolleras av installatören före installationen. Avtalet hävs om installatören anser att det inte finns någon täckning. Abonnemanget Telia Yhteys kotiin (Telia anslutning hem) förutsätter något av de surfpaket som är tillgängliga. I surfpaketen ingår internetanslutning i Finland med hastighet enligt paketet. Surfpaketet går att använda obegränsat. Med abonnemanget går de inte att skicka sms eller ringa normala normala mobilsamtal.

Installationens arbetsskeden och leverans

Abonnemanget innefattar en utomhusenhet som installeras i fastigheten och en tjänsterouter som bildar inomhusnätet. Telia ansvarar inte för byggandet av ett fast inomhusnät. Telias auktoriserade installatör sköter driftsättningen av anslutningen. Priset för installationen anges i prislistan. Kunden kan välja en engångsavgift eller 24 månaders räntefri betalningstid. Under abonnemangets giltighetstid hyr kunden utrustningen, som underhålls och ägs av Telia. Telia har rätt att göra programuppdateringar till utrustningen. Ansvar för kablagen från utomhusenheten till installationsboxen inomhus övergår till kunden efter installationen. För ändringar i kablagen som görs i ett senare skede debiteras en tilläggsavgift. Om avgiftens storlek avtalas i förväg. Telia ansvarar inte för att avlägsna kablagen eller återställa spår efter installationen till ursprungligt skick efter att avtalet löpt ut.

Installation av tjänsten omfattar följande steg:

- Installatören säkerställer nättäckningen 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 ska vara så kort som möjligt, den maximala längden på kabeln är 50 meter.
- Två lediga eluttag krävs för inomhus- och utomhusenheternas strömförsörjning: en för Power over Ethernet-adaptorn (PoE) för utomhusenheten och en för inomhusenheten.

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING



Kunden ansvarar för att ha fastighetsägarens tillstånd för installationsarbetet 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. Tilläggstjänsterna gäller tills vidare, om inget annat nämns i tillvalstjänsternas avtal, de tjänstespecifika villkoren och/eller tjänstebeskrivningen.

Fakturering för installation

Installationen som beskrivs i denna tjänstebeskrivning kan betalas som en engångsavgift eller månadsavgift enligt prislistan. Installationsavgiften är avdragsgill som hushållsavdrag enligt skattemyndighetens gällande riktlinjer. Debiteringen för abonnemanget och utrustningen ingår i samma faktura. Installationen anses vara komplett när kunden och installatören gemensamt har fastställt att installationen utförts i enlighet med tjänstebeskrivningen.

Hantering av trafik och datasäkerhet

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.

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.

En kundutrustning som är kopplad till anslutningen får för en viss tid en publik IP-adress ur den IP-adressutrymme som Telia administrerar. Längden på tidsintervallet varierar enligt nätets användningsgrad.

Hybridtekniken innefattar dessutom: Hybrid-terminalutrustningen tilldelas en publik IP-adress som standard. Utrustning som kopplats till LAN-portar eller Wifi får privatadresser av hybrid-terminalutrustningen. Privatadresserna ändras till den publika adressen som (NAT)-routern får. Det är möjligt att överbrygga LAN-port 4, varvid de enheter som är kopplade till porten får högst fyra publika IP-adresser. Denna överbryggade port använder endast fast anslutning. Den terminalutrustning som använder abonnemanget och som Telia levererat tillämpar adressomvandling (NAT) som standard.

Fast 5G-teknik innefattar dessutom: Tjänsten tillämpar adressomvandling (NAT) som standard. Då kan tjänsten inte få en publik, individuell IP-adress och det är inte heller möjligt att öppna en internetförbindelse från internet till anslutningen. 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.

Kunden kan ändra terminalutrustningens inställningar.

Kunden får inte använda sitt användarnamn i mer än ett abonnemang åt gången. Användarnamnen ska förvaras omsorgsfullt. Abonnemanget stöder IPv4-protokollet men inte IPv6-protokollet. Internetanslutningen kan användas samtidigt med en tjänst som kräver högre kvalitet (t.ex. Telia TV-tjänsten) men samtidig användning av tjänster kan i praktiken begränsa användningen av internetanslutningen för andra ändamål (dvs. anslutningen blir långsammare).

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING



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. Det här inkluderar 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, trafikfiltrering eller av andra datasäkerhetsskäl tillfälligt begränsa användningen av tjänsten, antingen genom att avlägsna vissa trafiksorter (protokoll) eller datatrafikportar eller tillfälligt helt ta bort möjligheten för abonnemanget att använda internet. 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 program och/eller 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 ansvarar under alla omständigheter för informationssäkerheten och funktionen hos de enheter (t.ex. dator eller router), de system och den internetanslutning som kunden använder. Säkerheten kan förbättras med informationssäkerhetstjänster.

Telia informerar om eventuella omständigheter i samband med datasäkerhet och ändringar i användningsreglerna på sin webbplats (på finska) telia.fi/tietosuoja. Nya datasäkerhetsshot uppstår ständigt. En aktuell förteckning över trafikhanteringsmetoder och metoder för att garantera datasäkerheten publiceras på telia.fi/tietoturvainfo (på finska)

Förutsättningar för driftsättning och användning av abonnemanget

Leverans och användning av abonnemanget förutsätter nätverk med tillräckliga egenskaper och som lämpar sig för ändamålet (fasta eller fasta och mobila eller mobila). Tillgången till abonnemanget kontrolleras preliminärt vid ingåendet av avtalet, men den slutliga tillgången klarnar först i samband med leveransen. Om abonnemangets tillgänglighet inte kan säkerställas vid köpetidpunkten träder avtalet i kraft först då tillgängligheten slutligen har säkerställts.

Om leveransen av anslutningen kräver byggande av nät har Telia rätt att utöver den anslutningsavgift som fastställs i prislistan även kräva kunden på en särskild byggnadsavgift som fastställs i varje enskilt fall. Kunden har då alternativt rätt att annullera beställningen och/eller frånträda avtalet.

Hybridtekniken innefattar dessutom: Abonnemanget kan tas i bruk med mobilanslutningen innan den fasta anslutningen har levererats. En del tjänster (Telia TV) fungerar ändå först när den fasta anslutningen är i användning. Abonnemanget består av två olika anslutningar och om det uppstår ett fel i ena anslutningen fungerar abonnemanget med den andra anslutningen. 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

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING



omständigheter. Telia ansvarar inte för skicket på fastighetens inomhusnät eller för att det ställs i ett för användningen av abonnemanget tillräckligt skick, inte heller för behövlig utrustning utan särskild ersättning.

Abonnemanget kan på kundens begäran flyttas till en annan användningsplats om det tekniskt är möjligt. Byte av användningsställe på grund av flyttning måste anmälas skriftligt till Telia, som kontrollerar om abonnemanget kan fås till önskat ställe. Om abonnemanget inte går att få till det nya stället kan avtalet hävas i enlighet med 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 för huvudsaklig routning av samtal mellan olika nät. Om kunden inte avtalat annat med Telia är det inte tillåtet att i tillsammans med tjänsten använda eller till tjänstenätet ansluta servrar till vilka det går att koppla upp sig från andra ställen via nätet. Anslutning av server för normalt hemmabruk är dock tillåten.

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

Objekt utförda med ADSL- eller VDSL2-teknik: Internetanslutningen kopplas till husfördelaren, varifrån den går vidare via fastighetens tele-inomhusnät till lägenheten. Kunden ansluter sig till Telias nät med ett ADSL- eller VDSL2-modem som kopplas till lägenhetens telefonuttag. Anskaffningen och installationen av modemmet liksom även dess funktion är på kundens ansvar.

Objekt med kabelteknik: En förutsättning för leverans och användning av anslutningen är att en dubbelriktad Telia Kaapeli-TV-anslutning har levererats till kundens fastighetsbolag eller egnahemshusområde. Kunden ansluter sig till nätet med ett kabelmodem. Anskaffningen och installationen av modemmet, liksom även dess funktion, är på kundens ansvar.

Objekt med fiber: Leverans och användning av abonnemanget förutsätter att en fiberanslutning levererats till kundens fastighet, t.ex. Telia Kiinteistöyhtiö Kuitu, Telia Kotikuitu eller Avoin Kuitu, till vilka det går att få tjänsten Yhteys kotiin. Kunden ansluter sig till nätet med ADSL-modem, VDSL2-modem, kabelmodem, fiberkonverter eller direkt med Ethernet-kabel. Anskaffningen och installationen av dessa, liksom även deras funktion, är på kundens ansvar.

Ytterligare gällande hybridtekniken: Den fasta anslutningen kopplas till husfördelaren, varifrån den går vidare via fastighetens inomhusnät till lägenheten. Kunden ansluter sig till Telias nät med en hybrid-router som levereras tillsammans med abonnemanget och som kopplas till lägenhetens telefonuttag och mobilnätet. Avgiften för hybrid-routern debiteras enligt prislistan.

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

En förteckning över de enheter som behövs för abonnemanget, tjänstebeskrivningen, tillgängliga tillvalstjänster och gällande prislistor finns på telia.fi/yhteyskotiin (på finska) Leveranskostnader och andra kostnader anges i prislistan.

Uppföljning av användning och kostnader

Du får information om tjänstens användning och kostnader genom att logga in på Minun Telia på telia.fi/kirjaudu, i Minun Telia-appen eller via Telias kundtjänst. De aktuella priserna finns tillgängliga på telia.fi och via Telias kundtjänst.

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING

Avtalets giltighetstid

Avtalet kan ingås som ett tidsbundet eller tillsvidare gällande avtal. 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 kommer även tjänsten Smart WiFi i anslutning till avtalet att upphöra. Tillbehören till tjänsten (Smart wifi-extender) måste även i ett dylikt fall returneras till Telia, utöver tjänsteroutern och 5G-utomhusenheten.

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 det finns en sådan. Om enheten har administreras 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.

Ångerrätt

Om du har beställt tjänsten per telefon eller på nätet, har du rätt att ångra din beställning genom att kontakta Telias kundtjänst inom 14 dagar från mottagandet av den utrustning och den installation som ingår i tjänsten.

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

Utrustningen 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 sakenligt, har Telia rätt att uppbära ett belopp som motsvarar 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. Mera information om hjälpmedel och programvara fås från organisationer för personer med funktionsnedsättning.

BEHANDLING AV PERSON- OCH FÖRMEDLINGSUPPGIFTER

Personuppgifter som krävs innan avtalet ingås

Innan avtalet ingås och i samband med att avtalet ingås krävs följande uppgifter för att personifiera 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

Kundens kreditvärdighet kan dessutom bedömas utifrån uppgifter i anslutning till kundens kundrelation och betalningsbeteende. Kreditupplysningar kan även hämtas från externa källor.

TELIA YHTEYS KOTIIN TJÄNSTEBESKRIVNING



Person- och förmedlingsuppgifter som samlas in när tjänsten används

Personuppgifter samlas in om kunden när tjänsten används, såsom kontaktuppgifter och uppgifter som anges i samband med kommunikation, 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 användningen av tjänsten och till faktureringen, samt förmedlingsuppgifter i anslutning till kommunikationen, t.ex. händelser, parter, plats och tid, 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 kontaktuppgifterna finns i Telias dataskyddspolicy samt i eventuella tjänstespecifika dataskyddsbeskrivningar. Dessa finns tillgängliga på Telias webbplats på adressen telia.fi/tietosuoja och vid Telias verksamhetsställen.

Fakturering och betalningssätt

En fast månadsavgift faktureras enligt prislistan för användningen av det aktuella abonnemanget. Avgifterna för tillvalstjänsterna som kopplats till abonnemanget debiteras enligt gällande prislista. Faktureringsperioden är en (1) månad.

Faktureringen börjar dagen efter att anslutningen har levererats. Användningsavgifterna för eventuella avgiftsbelagda tjänster debiteras i efterskott. Betalningssättet för abonnemanget och de teletjänster som hänför sig till det är fakturering och fakturorna betalas med girering. Betalningstiden är 14 dagar, förfallodatumet anges på fakturan. Bredbandsfakturan skickas i elektronisk form. Fakturan kan även fås som avgiftsbelagd pappersfaktura. En leveransavgift för att skicka pappersfakturan debiteras enligt prislistan.

Kundtjänsten och kundreklamationer

Telias kundtjänst svarar på numret 020 690 400 vardagar kl. 8–18 (msa/lna). Anmälningar om störning tas emot vardagar kl. 8–20 och lördagar kl. 9–16.30. Anmälan om störning kan också göras på nätet:

<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/omakkeet/yhteydenottoypynto>.

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

Övriga villkor

På grund av den tekniska behandlingen av uppgifter kan en del uppgifter fysiskt finnas på Telias externa underleverantörers servrar där de behandlas med hjälp av en teknisk anslutning. Uppgifterna överförs inte utanför Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, om detta inte är nödvändigt för tjänstens tekniska utförande.

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