

# Telia Yhteys tjänstebeskrivning

I den här tjänstebeskrivningen kan du läsa om vad som ingår i tjänsten.  
Tjänstebeskrivningen är en del av ditt Telia Yhteys-avtal.

Telia Yhteys-abonnemanget (nedan "abonnemanget") är ett mobilabonnemang som Telia Finland Oyj (nedan "Telia") tillhandahåller konsumentkunder och som kan användas samtal, meddelanden och internet. Abonnemanget kan användas i mobiltelefon eller t.ex. surfplatta. Abonnemangets ägare kan inte vara ett företag och fakturan kan inte riktas till ett företag.

## Allmän beskrivning

I ditt Telia Yhteys-abonnemang ingår alltid oberänsat internetanslutning i Finland. För samtal och meddelanden kan du välja färdiga paket och betala för dem enligt användning. Priset för abonnemanget bestäms enligt vald helhet.

På ditt abonnemangs samtal, meddelanden och surfpaket tillämpas primärt inrikes priser även i EU- och EES-länder\*. I Norden och Baltikum kan du använda abonnemanget bara i Telia Companys nät\*\* i Sverige, Danmark, Norge, Estland, Lettland och Litauen.

I meddelande- och samtalspaketen för ditt abonnemang ingår även samtal och videosamtal samt sms och mms från Finland till Norden och Baltikum\*\*\* (till Sverige, Norge, Danmark, Estland, Lettland och Litauen).

Överskjutande samtal och meddelanden prissätts i Finland och i EU/EES-länderna i enlighet med var tid gällande inrikes prislista om samtalen och meddelandena riktar sig till EU/EES-länder.

## Samtalspriser

- Abonnemanget inkluderar normalprissatta samtal och Telia Videosamtal i Finland samt normalprissatta samtal och Telia Videosamtal i övriga EU/EES-länder när samtalen rings till EU/EES-länder.
- Abonnemanget innehåller normalprissatta samtal och Telia Videosamtal från Finland
  - till Norden och Baltikum (när samtalen rings till Telia Company-länder\*\*\*\*). Prissättningen gäller samtal från Finland till Telia Company-länder med utlandsprefixet +, 00 och 990.
- Det kostar inget att ta emot samtal i EU-EES-länder.
- Observera att för samtal från Finland till andra platser än Norden och Baltikum debiteras enligt vid var tid gällande utlandssamtalslista.

## Prissättning av meddelanden

- Abonnemanget innehåller normalprissatta sms och mms i Finland samt normalprissatta sms i övriga EU/EES-länder när meddelandena sänds till EU/EES-länder.
- Abonnemanget innehåller normalprissatta sms och mms från Finland till Norden och Baltikum (när de skickas till Telia Company-länder).
- Mms som skickas från EU/EES-länder förbrukar den befintliga surfmängden.
- Det kostar inget att ta emot meddelanden i EU-EES-länder.
- Observera att för meddelanden från Finland till andra platser än Norden och Baltikum debiteras enligt vid var tid gällande utlandssamtalslista.

## Priser för surftjänst

- Abonnemanget inkluderar obegränsad surf i Finland. I en del abonnemang ingår även obegränsad surf i Norden och Baltikum
- I månadsavgiften för abonnemanget ingår surf i övriga EU/EES-länder med vald hastighet tills paketets datamängd har uppnåtts.

# Telia Yhteys tjänstebeskrivning

- När den månatliga datamängden nåtts i EU/EES-länderna kan man fortsätta surfa för ett dagspris. I dagspriset ingår surf med normal hastighet för datamängd enligt prislistan. Om mängden uppnås kan du fortsätta användningen med nätets grundhastighet (128 kbit/s) till början av nästa dygn då hastigheten återställs.

## Allmänt om prissättningen

- Ovan presenterade priser gäller endast normalprissatta samtal och meddelanden till mobil- och fastnät nummer. Abonnementet inkluderar inte samtal och meddelanden till service- eller företagsnummer eller andra nummer med specialpris, utan för dem debiteras enligt gällande prislista.
- För användning i utlandet i andra än EU/EES-länder debiteras normalt enligt gällande roamingprislista.
- För samtal och meddelanden från EU/EES-länder till andra länder debiteras normalt enligt gällande roamingprislista.
- Mer information om utlandspriserna finns på adressen [telia.fi/matkalla](https://telia.fi/matkalla)
- Leveranskostnader och andra kostnader anges i prislistan.

## Begränsningar i användningen av abonnemanget

Det är förbjudet att använda abonnemanget för kommersiellt bruk. Telia har i enlighet med de allmänna leveransvillkoren rätt att ingripa om abonnemanget missbrukas.

Abonnementet är avsett för personkunder, till vilka inte räknas maskinell användning av tjänster eller användning av tjänster med hjälp av automatiska system. Om abonnemanget används på annat sätt än av personer och kunden inte korrigerar sitt förfarande trots anmärkningar har Telia rätt att ingripa i missbruket samt förhindra användning av abonnemanget eller säga upp det. Eventuella missbruk behandlas från fall till fall, och som missbruk räknas inte t.ex. användning av abonnemanget i enheter för lokalisering och spårning av djur.

För att säkerställa en kvalitativ och snabb användarupplevelse för alla kunder har Telia rätt att tillfälligt styra nätets kapacitet. Med detta avses styrning vid trafiktoppar av kapaciteten hos de kunder vars användning överskridit gränsen för måttlig användning 200 GB under en faktureringsperiod i enlighet med det som beskrivs i stycket Trafikhantering och informationssäkerhet, såsom konstateras i punkt 4.2 i Telias allmänna villkor för leverans av tjänster till konsumentkunder.

## Uppföljning av utlandsanvändning i EU/EES-området

Telia har rätt att följa användningen av ett abonnemang per trafikslag (samtal, meddelanden och internet) och dess läge i EU/EES-länderna och ingripa vid eventuella missbruk.

Som missbruk betraktas:

1. att abonnemanget finns i ett annat EU/EES-land än Finland över två (2) månader under en fyra (4) månaders uppföljningsperiod, förutsatt dessutom att
2. över 50 procent av abonnemangets trafik sker i andra EU/EES-länder än Finland under den aktuella uppföljningsperioden.

För missbruk ges en varning per sms, där kunden förutsätts övergå till att använda abonnemanget i Finland i sju (7) dygn under de följande 14 dygnen. Om ovan nämnda villkor inte uppfylls har Telia rätt att ta ut en extra avgift per trafikslag för ovan beskrivna missbruk av abonnemanget.

Om kunden kan påvisa att ovan nämnda villkor för uttagning av en extra avgift inte uppfylls tas ingen extra avgift ut.

# Telia Yhteys tjänstebeskrivning

## Kvaliteten på mobiltjänster utomlands

Om användning av mobiltjänster utanför Finland, dvs. roaming, ingår i mobilabonnemangsavtalet kan abonnemanget använda samma mobiltjänster i EU- och EES-länderna som i Finland (samtal, meddelanden, internet) som roamingleverantören i EU- eller EES-landet tillhandahåller i sitt eget nät.

Kvaliteten på mobiltjänsterna i roamingleverantörens nät i ett EU- eller EES-land är i princip densamma som i Finland (t.ex. hastighet, fördröjning, tillgänglighet), men den kan avvika från de inhemska mobiltjänsternas kvalitet. Kvaliteten kan variera på grund av tekniska faktorer hos roamingleverantören i ett EU- eller EES-land, t.ex. nättekniken (3G, 4G, 5G), nätets täckning, kapacitet, krav på nätskydd och driftsäkerhet eller på externa orsaker (t.ex. landets topografi).

Om kvaliteten på mobiltjänsterna hos en roamingleverantör i ett EU- eller EES-land väsentligt avviker från det som överenskommit i mobilabonnemangets avtal (t.ex. i fråga om maximal hastighet) och om roamingtjänstens kvalitet väsentligt påverkar användningen av mobiltjänsterna (t.ex. långsam nerladdning av stora datamängder på grund av överbelastat nät, ingen möjlighet till streaming, avbrott i interaktiva tjänster) kan du göra en felanmälan om detta till Telia.

## Konsumentkunder

Du kan lämna in en felanmälan via chatten eller per telefon

- Logga in på Minun Telia och öppna chatten som finns till höger på sidan.
- Ring Kundtjänsten, tfn 020 690 400 (msa/lna, inkl. kötid) mån–fre kl. 9–20 och lördagar kl. 10–16.

## Ändringar

Du kan ändra abonnemangets pakethelhet eller abonnemangstyp en (1) gång under en faktureringsperiod. För ändringar i paket debiteras en avgift enligt gällande prislista.

## Uppföljning av användning och kostnader

Du får information om tjänstens användning och kostnader genom att logga in på Minun Telia på [telia.fi/kirjaudu](https://telia.fi/kirjaudu), i Minun Telia-appen eller via Telias kundtjänst. Aktuella priser hittar du på [telia.fi](https://telia.fi) och hos Telias kundtjänst.

## Surftjänstens funktion

I vardera fallet fungerar det valda surfpaketet med den högsta möjliga anslutningshastigheten beroende på nätets belastning och med beaktande av paketets maximihastighet. Således kan du inte som enskild kund garanteras en bestämd, exakt angiven hastighet. Hastigheten beror bl.a. på det valda surfpaketet, nätets teknik och terminalen.

På tjänstens tillgänglighet inverkar även bl.a. om nätet 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. Ovan nämnda faktorer är en del av internettjänsternas natur och berättigar inte till gottskrivningar eller skadestånd.

Användningen av surftjänsten förutsätter att du har en terminalutrustning med nödvändiga tekniska egenskaper och att du vid behov sparar internetinställningarna på rätt sätt i din terminalutrustning. Telia strävar efter att automatiskt sända lämpliga inställningar till din terminalutrustning som sms alltid när abonnemangets SIM-kort sätts in i en ny terminalutrustning. Inställningarna kan även beställas via självservicekanalerna eller kundtjänsten.

Surfpaketet fungerar i utlandet i de operatörens nät med vilka Telia har gällande avtal. Det kan förekomma stora skillnader i tjänsternas kvalitet och egenskaper jämfört med Telias tjänster i Finland.

Som standard gäller att tjänsten tillämpar adressomvandling (NAT). Då kan tjänsten inte få en publik, individuell IPadress

# Telia Yhteys tjänstebeskrivning

och det är inte heller möjligt att öppna en internetförbindelse från internet till anslutningen. Du 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. Abonnementet stöder IPv4-protokollet men inte IPv6-protokollet.

## Hantering av trafik och informations säkerhet

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 trafikhanteringsmetoderna 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 säkerhetsshot 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.

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 trafiksorter (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 informations säkerhet. Kunden kan förbättra informations säkerheten genom att använda informations säkerhetstjänster.

Telia strävar efter att på sina webbsidor på adressen [telia.fi/tietosuoja](https://telia.fi/tietosuoja) informera om eventuella omständigheter som hänför sig till informations säkerhet och ändringar i användningsreglerna.

Nya hot mot informations säkerheten dyker upp hela tiden och en aktuell förteckning över trafikhanteringsmetoder och metoder för att garantera informations säkerheten publiceras på adressen [telia.fi/tietoturvainfo](https://telia.fi/tietoturvainfo).

# Telia Yhteys tjänstebeskrivning



## Uppskattade maximihastigheter och variationsintervall för internet enligt nätverksteknik

### 1200 Mbit/s

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+	600 Mbit/s	10-600 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s
5G	1200 Mbit/s	10-1200 Mbit/s	150 Mbit/s	3-150 Mbit/s

### 1000 Mbit/s

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+	600 Mbit/s	10-600 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s
5G	1000 Mbit/s	10-1000 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s

### Hastighet 600 Mbit/s

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+	600 Mbit/s	10-600 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s
5G	600 Mbit/s	10-600 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s

### 300 Mbit/s

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+	300 Mbit/s	10-300 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
5G	300 Mbit/s	10-300 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

### 200 Mbit/s

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

# Telia Yhteys tjänstebeskrivning

## 100 Mbit/s

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+	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

## 50 Mbit/s

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	50 Mbit/s	10-50 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	50 Mbit/s	10-50 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

## 20 Mbit/s

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	20 Mbit/s	10-20 Mbit/s	4 Mbit/s	0,1-4 Mbit/s
4G	20 Mbit/s	10-20 Mbit/s	20 Mbit/s	3-20 Mbit/s
4G+	20 Mbit/s	10-20 Mbit/s	20 Mbit/s	3-20 Mbit/s

## 5 Mbit/s

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	5 Mbit/s	0,1-5 Mbit/s	1 Mbit/s	0,1-1 Mbit/s
4G	5 Mbit/s	1-5 Mbit/s	1 Mbit/s	0,1-1 Mbit/s
4G+	5 Mbit/s	1-5 Mbit/s	1 Mbit/s	0,1-1 Mbit/s

Du kan kontrollera de nätverkstekniker som finns i ditt område och de uppskattade maximihastigheterna på adressen [telia.fi/kuuluvuus](http://telia.fi/kuuluvuus).

Dataöverföringshastigheten påverkas även av tekniken i den apparat som används. Kontrollera vilka nätverksegenskaper din apparat stöder i den manual som apparattillverkaren givit.

**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 allt bättre för till exempel distansarbete, snabb videoupptagning och för att ladda större filer.

**4G+/LTE+:** De flesta moderna enheter kan utnyttja den nyaste och snabbaste versionen av 4G. Hastigheten kan vara upp till tredubbel jämfört med en normal 4G-anslutning. Denna nätverksteknik lämpar sig utmärkt t.ex. för effektivt distansarbete eller för att spela upp högkvalitativ videobild. För närvarande används denna teknologi brett endast inom

# Telia Yhteys tjänstebeskrivning

stadsområden.

**5G:** Du får tillgång till den senaste 5G-tekniken med en enhet med 5G-stöd och ett mobilabonnemang. Användningen av 5G förutsätter att du befinner dig inom 5G-nätets täckningsområde. 5G-anslutningar kommer att vara flerfaldigt snabbare än 4G-anslutningar, och de lämpar sig särskilt bra för att högkvalitativ rörlig bild och spel. Utnyttjandet av 5G-tekniken har bara börjat, varför tillgängligheten är för närvarande begränsad till vissa stadsområden.

## Fakturering och betalningsätt

För ditt abonnemang faktureras avgifter enligt vid var tid gällande prislista. Om ett gällande abonnemang byts till ett Telia Yhteys-abonnemang träder ändringen i kraft genast, och abonnemangets prissättning och valda paket är genast tillgängliga. Före bytet faktureras förbrukade samtal, meddelanden och surf i enlighet med prissättningen för det tidigare abonnemanget. Månadsavgiften för abonnemanget debiteras i perioder på cirka en månad i enlighet med din faktureringsgrupp.

Betalningsättet för abonnemanget och de teletjänster som används via den är fakturering, och fakturorna betalas med girering. Betalningstiden är 14 dagar. Förfallodatumet står på fakturan.

De elektroniska faktureringsalternativen för abonnemanget är kostnadsfria. För pappersfaktura debiteras en avgift enligt vid var tid gällande prislista.

För ditt abonnemang gäller en uppsägningstid på två (2) veckor. Slutfaktura debiteras för varje dag fram till uppsägningen av abonnemanget såvida abonnemanget inte sägs upp när faktureringsperioden byts. Du kan avsluta ett tidsbundet avtal genom att betala uppsägningsavgiften enligt prislistan. Dessutom ska de resterande delbetalningarna för enheter som köpts med tidsbundet avtal betalas som en engångsbetalning.

## Kundtjänsten 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](https://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: [telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenotto.pynto](https://telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenotto.pynto). Kundreklamationer kan också skickas till Telias postadress: Böle Stationsplats 1, 00520 Helsingfors.

## Tilläggs tjänster

Telia Yhteys Multi-tjänstens parallellabonnemang använder och förbrukar Telia Yhteys-abnemangets samtals-, meddelande- och surfpaket. Yhteys Multi-tjänstens parallellabonnemang kan endast användas i 2G-, 3G- och 4G-näten. Parallellabonnemanget Multi+ 5G fungerar också i 5G-nätet. Den maximala hastigheten för Yhteys Multi-tjänstens parallellabonnemang fastställs i Yhteys Multi-tjänstens tjänstebeskrivning. Tjänsten Yhteys Multis fakturering följer vid var tid gällande prislista.

## 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.

# Telia Yhteys tjänstebeskrivning

## 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.

## 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](https://telia.fi/tietosuoja) och vid Telias verksamhetsställen.

## Övrika 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.

**EU/EES-länder\*:** Belgien, Bulgarien, Cypern, Danmark, Estland, Frankrike, Franska Guyana, Gibraltar, Grekland, Guadeloupe, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Martinique, Nederländerna, Norge, Polen, Portugal, Réunion, Rumänien, Slovakien, Slovenien, Spanien, Sverige, Tjeckien, Tyskland, Ungern och Österrike.

**Telia Companys nät\*\*:** I Sverige (Telia), i Norge (Telia), i Danmark (Telia), i Estland (Telia), i Lettland (LMT) och i Litauen (Telia)

**Norden och Baltikum\*\*\*:** Sverige, Norge, Danmark, Estland, Lettland och Litauen

**Telia Companys länder\*\*\*\*:** Finland, Sverige, Norge, Danmark, Estland, Lettland och Litauen