

TELIA YHTEYS KOTIIN MOBIILI TJÄNSTEBESKRIVNING



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

Telia Yhteys kotiin-abonnemanget (nedan "abonnemanget") är ett för Telia Finland Oyj:s (nedan "Telia") kunder avsett mobilt internetabonnemang med vilket det går att använda internet i Finland. Abonnemanget innehåller alltid en internetanslutning med avtalad hastighet.

Idrifttagning av abonnemanget och abonnemangets funktioner

Täckningen har kontrollerats för adress som kunden uppgett att är abonnemangets användningsplats och Telia kan inte garantera täckning på andra användningsplatser. Till Telia Yhteys kotiin-abonnemanget måste kunden alltid välja ett vid var tid tillbudsstående surfpaket. I surfpaketen ingår internetanslutning i Finland med hastighet enligt paketet. Surfpaketet går att använda obegränsat. Med abonnemanget går det att sända sms, men det går inte att ringa normala mobilsamtal.

Mer information om surfpaketen och de tillvalstjänster som stöder dem finns i den här tjänstebeskrivningen och på adressen telia.fi/yhteyskotiin. Om inget annat sägs om en tillvalstjänst i avtalet, de tjänstespecifika villkoren och/eller tjänstebeskrivningen gäller de valda tillvalstjänsterna tillsviare.

I abonnemangets alla hastighetsklasser ingår fem (5) e-postadresser, dvs. e-postlådor av storleken 500 MB per styck, som kunden kan aktivera om så önskas. Dessutom får kunden användarnamn för administratör och fyra användare (1+4 st.).

Allmän beskrivning av internetjänster

Det finns flera alternativa månadsavgiftsbaserade surfpaket att välja till abonnemanget. Surfpaketen erbjuder beroende på nätets belastning den för situationen bästa möjliga tjänsten, men en enskild kund kan inte garanteras en bestämd, noggrant fastställd hastighet.

Anslutningshastigheten är bland annat beroende av används surftjänst, nätverksteknik och kundens terminalutrustning. Med ett hastighetstest går det att få fram en vägledande anslutningshastighet. Telia rekommenderar hastighets testet Nettimittari på adressen telia.fi/nopeustesti

På abonnemangets tillgänglighet inverkar 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. Dessa risker är en del av internetjänsternas natur och berättigar inte till gottskrivningar eller skadestånd.

TELIA YHTEYS KOTIIN MOBIILI TJÄNSTEBESKRIVNING



Uppskattade maximihastigheter och variationsintervall för surfpaket enligt nätverksteknik

Av tabellerna framgår den uppskattade maximala anslutningshastigheten för abonnemanget och variationsintervallen. Den annonserade hastigheten är högst abonnemangets maximihastighet.

M-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	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

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	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
5G*	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	50 Mbit/s	10-50 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*	200 Mbit/s	10-200 Mbit/s	50 Mbit/s	10-50 Mbit/s

Du kan kontrollera de nätverkstekniker som finns i ditt område och de uppskattade maximihastigheterna på adressen telia.fi/kuuluuus.

*Kräver 5G-anslutning.

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+: Hastigheten kan vara upp till tredubbel jämfört med en normal 4G-anslutning. Med denna nätteknik kan man t.ex. arbeta effektivt på distans eller spela upp högkvalitativ videobild. Den här tekniken finns för närvarande endast tillgänglig inom utvalda stadsområden.

5G: Den senaste utrustningen kan utnyttja 5G-nätet. 5G-nätet ger väldigt snabba förbindelser t.ex. för upptagning av högkvalitativ videobild.

Begränsningar i användningen av abonnemanget

Via abonnemanget får man inte vidareförsälja tjänster som Telia levererar, förmedla tredje parts trafik eller 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 tillsammans med automatiska postningssystem för direktmarknadsföring eller för andra ändamål.

Uppföljning av användning och kostnader

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

Användning av abonnemanget i utlandet

Som standard gäller att abonnemanget inte fungerar i utlandet, men spärren mot användning i utlandet går att ta bort. Då fungerar abonnemanget i utlandet i de operatörers nät med vilka Telia har gällande avtal. Det kan förekomma stora skillnader i tjänsternas kvalitet och egenskaper jämfört med Telias tjänster i Finland. De faktureringsgrunder som beskrivs i denna tjänstebeskrivning gäller endast vid användning av tjänsten i Finland. På priserna och faktureringsgrunderna för internetanvändning i utlandet tillämpas vid var tid gällande prislister.

Hantering av trafik och informationssäkerhet

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

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 trafikhanteringsmetodernas effekter för kunden ska vara så små som möjligt, oberoende av tjänst och applikation.

Som standard gäller att tjänsten tillämpar adressomvandling (NAT). 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. Abonnementet stöder IPv4-protokollet men inte IPv6-protokollet.

I sitt nät använder Telia trafikhanteringsmetoder som kan vara inriktade på tjänsteanvändarens applikationer, tjänster eller innehåll eller som kan bero på mottagaren, avsändaren eller terminalen, om det är nödvändigt för att möta ett exceptionellt säkerhetshot eller säkra nätets normala funktion. Här ingår t.ex. trafikfiltrering vid överbelastningsattacker eller tillfällig stängning av abonnemanget t.ex. i situationer då kundens utrustning orsakar avsevärd olägenhet eller störning eller tjänsten används för förmedling av skräppost eller skadeprogram.

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

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

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/tietosuojatietosuoja) och vid Telias verksamhetsställen.

Fakturering, prissättning och uppsägning

För användning av abonnemanget faktureras månadsavgift enligt prislistan för valt surfpaket. För tillvalstjänster som kopplats till abonnemanget debiteras avgifter enligt vid var tid gällande prislista. Du kan ändra det surfpaket som ingår i abonnemanget en (1) gång under en faktureringsperiod. För gällande abonnemang som byts till Yhteys kotiin-abonnemang träder förändringen i kraft omedelbart, vilket innebär att priserna för Yhteys kotiin-abonnemanget börjar tillämpas omedelbart och det valda surfpaketet genast är tillgängligt. För den månad tjänsten byts debiteras endast månadsavgift för det paket som är giltigt vid faktureringsperiodens utgång. Betalningssättet för abonnemanget och de teletjänster som hänför sig till det är fakturering och fakturorna betalas med girering. Betalningstiden är 14 dagar, förfalldatumet anges på fakturan.

Månadsavgift debiteras för den månad surfpaketet har kopplats om det har använts.

Månadsavgiften debiteras i perioder på cirka en månad i enlighet med faktureringsgruppen. De elektroniska faktureringsalternativen för abonnemanget är kostnadsfria. För pappersfaktura debiteras en avgift enligt vid var tid gällande prislista. Leveranskostnader och andra kostnader anges i prislistan.

För en konsumentkunds 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. Ett tidsbundet avtal får inte sägas upp för att upphöra under pågående avtalsperiod. Ett tidsbundet Utrustningsavtal kan avslutas genom att betala uppsägningsavgift enligt prislista och avtalsperiodens återstående rater som en engångsbetalning.

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.

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/lomakkeet/yhteydenotopyynto>. 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 underleverantörs 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.