

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



Tästä palvelukuvauksesta näet, mitä hankkimaasi palveluun kuuluu. Palvelukuvaus on osa Telia Yhteys kotiin -sopimustasi.

Telia Yhteys kotiin -liittymä (jäljempänä ”liittymä”) on Telia Finland Oyj:n (jäljempänä ”Telia”) asiakkaille suunnattu, pääasiassa netin käyttöön tarkoitettu kiinteä tai 5G mobiiliteknikalla (jäljempänä ”kiinteä 5G”) toteutettu laajakaistayhteys huoneistosta Telian verkkoon. Liittymällä voi käyttää nettiä kotimaassa (Suomi) ja liittymä sisältää aina nettiyhteyden sovitulla nopeudella.

Yleiskuvaus

Liittymä sisältää huoneiston kiinteän yhteyden liittämisen kiinteistön sisäverkon kautta Telian runkoverkkoon sekä yhteyden internetverkkoon. Kiinteä 5G sisältää yhteyden liittämisen kiinteistön sisäverkon kautta Telian mobiiliverkkoon sekä yhteyden internetverkkoon. Yhteyden nopeus muodostuu kiinteän liittymän valitusta nopeusluokasta tai kiinteä 5G:n liittymän valitusta nopeusluokasta.

Liittymään ei sisälly sähköpostiosoitteita tai sähköpostilaatikoita.

Liittymän käytettävyyteen vaikuttaa mm. verkkojen poikkeuksellinen yhtäaikaisten käyttäjien määrä. Verkkojen kuormittumisesta johtuen nettiyhteys voi olennaisesti hidastua, katkeilla tai keskeytyä. Katkenneen tai keskeytyneen nettiyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisina tai virheellisinä. Nämä seikat kuuluvat nettipalveluiden luonteeseen, eivätkä ne oikeuta hyvityksiin tai vahingonkorvaukseen.

Nettipakettien nopeudet ja vaihteluvälit verkkotekniikoittain

Taulukoissa kerrotaan liittymän maksimi-, minimi- ja normaalinopeus. Kohdassa vaihteluväli ensimmäinen luku on liittymän miniminopeus ja toinen luku liittymän maksiminopeus. Liittymän mainostettu nopeus on korkeintaan liittymän maksiminopeus.

Nopeustaulukoissa on erikseen kiinteän ja kiinteä 5G -liittymien nopeustaulukot. Liittymän nopeusluokat ilmoitetaan maksiminopeudella. Todelliset nopeudet voivat kuitenkin olla tätä alhaisempia, kuten yllä olevissa taulukoissa on kuvattu.

Liittymän nopeudet sekä muu palvelun laatuaste voivat vaihdella verkon ominaisuuksista johtuvista syistä ilmoitetun vaihteluvälin puitteissa. Liittymän nopeuteen voivat vaikuttaa myös Telian vaikutuspiirin ulkopuolella olevat asiat, kuten esimerkiksi internetverkon ja sen palveluiden ruuhka, kiinteistön sisäverkon kunto, asiakkaan reitittimen ja tietokoneen kapasiteetti, langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö, virustorjunta- ja palomuuripalveluiden sekä muiden mahdollisten käytössä olevien ohjelmistojen kuormitus.

Kiinteä

S-paketti¹

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus ²	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen Normaalinopeus ²
Valokuitu – ADSL	Puhelin (CAT3)	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s	1,4-2 Mbit/s	1,8 Mbit/s
Valokuitu – VDSL2	Puhelin (CAT3)				
Valokuitu – FTTB	Ethernet	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Valokuitu – FTTH	Kuitu				
Kaapeli					
Valokuitu - kaapeli	Koaksiaali	5-10 Mbit/s	9 Mbit/s	5-10 Mbit/s	9 Mbit/s

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



M-paketti

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus ²	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen Normaalinopeus ²
Valokuitu – ADSL2+	Puhelin (CAT3)	14-20 Mbit/s	18 Mbit/s	1,4-2 Mbit/s	1,8 Mbit/s
Valokuitu – VDSL2	Puhelin (CAT3)	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Valokuitu – FTTB	Ethernet	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s
Valokuitu – FTTH	Kuitu				
Kaapeli	Koaksiaali	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s	5-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Valokuitu - kaapeli					

L-paketti

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus ²	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen Normaalinopeus ²
Valokuitu – VDSL2	Puhelin (CAT3)	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Valokuitu-FTTB	Ethernet	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s
Valokuitu – FTTH	Kuitu				
Kaapeli	Koaksiaali	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s
Valokuitu - kaapeli					

XL-paketti

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus ²	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen Normaalinopeus ²
Valokuitu – FTTB	Ethernet (CAT6,CAT5e)	100-200 Mbit/s	180 Mbit/s	100-200 Mbit/s	180 Mbit/s
Valokuitu – FTTH	Kuitu				
Kaapeli	Koaksiaali	80-200 Mbit/s	161 Mbit/s	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s
Valokuitu - kaapeli					

XL+-paketti

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus ²	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen Normaalinopeus ²
Valokuitu – FTTB	Ethernet (CAT6,CAT5e)	250 - 500 Mbit/s	300 Mbit/s	250-500 Mbit/s	300 Mbit/s
Valokuitu – FTTH	Kuitu				
Kaapeli	Koaksiaali	200 - 500 Mbit/s	225 Mbit/s	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s
Valokuitu - kaapeli					

XXL-paketti

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus ²	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen Normaalinopeus ²
Valokuitu – FTTB	Ethernet (CAT6,CAT5e)	500-1000 Mbit/s	600 Mbit/s	250-500 Mbit/s	300 Mbit/s
Valokuitu – FTTH	Kuitu				
Kaapeli	Koaksiaali	400-1000 Mbit/s	450 Mbit/s	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s
Valokuitu - kaapeli					

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



Kiinteä 5G

L-paketti

Verkkotekniikka	Saapuvan liikenteen maksiminopeus	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen maksiminopeus	Lähtevän liikenteen vaihteluväli
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+-paketti

Verkkotekniikka	Saapuvan liikenteen maksiminopeus	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen maksiminopeus	Lähtevän liikenteen vaihteluväli
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-paketti

Verkkotekniikka	Saapuvan liikenteen maksiminopeus	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen maksiminopeus	Lähtevän liikenteen vaihteluväli
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

Voit tarkistaa alueellasi saatavilla olevat verkkotekniikat ja arvioidut maksiminopeudet osoitteessa telia.fi/kuuluvuus.

Tiedonsiirron nopeuteen vaikuttaa myös käytössäsi olevan laitteen tekniikka. Voit tarkistaa laitevalmistajan toimittamasta opaskirjasta, mitä verkko-ominaisuuksia laitteesi tukee.

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



2G: Esitetään laitteessa usein kuvakkeena G tai GPRS. Tämä tekniikka on yhteystekniikoista hitain ja tekniikaltaan vanhin. Nopeus riittää lähinnä tekstipohjaisten palveluiden käyttöön ja mobiilioptimoitujen sivujen hitaaseen lataamiseen. Jos laitteessa näkyy kuvake E, on kyseessä hieman nopeampi EDGE-tekniikka. Tällä tekniikalla mobiilioptimoitujen sivujen latautuvat hieman nopeammin. Kuvat latautuvat hitaasti.

3G: Tällä tekniikalla netin yleisten palveluiden käyttö sujuu jouhevammin. Myös musiikin kuuntelu ja videoiden katselu onnistuu. Nopeutettuja versioita 3G:stä ovat H ja H+, jotka ovat lyhenteitä termistä HSDPA. Nämä uudemmat versiot 3G:stä takaavat nopeammat tiedonsiirtonopeudet ja paremman käyttökokemuksen.

4G/LTE: 3G-tekniikkaan verrattuna 4G soveltuu entistä paremmin esimerkiksi etätyöskentelyyn, nopeaan videotoistoon sekä suurempien tiedostojen lataamiseen.

4G+/LTE+: Nopeus voi olla jopa kolminkertainen normaaliin 4G-yhteyteen verrattuna. Tämä verkkotekniikka mahdollistaa esimerkiksi tehokkaan etätyöskentelyn tai korkealaatuisen videokuvan toiston. Tämä tekniikka on toistaiseksi käytössä vain valikoiduilla kaupunkialueilla.

5G: Uusimmat laitteet osaavat hyödyntää 5G-verkkoa. 5G-verkko tarjoaa erittäin nopeat yhteydet esimerkiksi korkealaatuisen videokuvan toistoon.

Eri tekniikoiden vaatimat päätelaitteet

Tekniikka	Päätelaite
Valokuitu – ADSL	ADSL2+ tai VDSL2- reititin
Valokuitu – VDSL2	VDSL2 - reititin
Valokuitu – FTTB (Ethernet-sisäverkko)	-
Valokuitu – FTTH	Kuitumuunnin
Kaapeli	Eurodocis 3.0 - reititin
Kiinteä 5G	5G Ulkoyksikkö ja reititin

¹⁾ Saatavilla vain määritellyissä puitesopimuskohteissa tai määrättyillä alueilla.

²⁾ Nopeus, jonka käyttäjä voi olettaa saavansa 90 prosenttisesti jokaisen neljän tunnin aikana palvelua käyttäessään.

Kiinteä 5G:tä koskevat erityisehdot

Palvelun käyttöönotto ja ominaisuudet

Liittymän kuuluvuus on alustavasti tarkistettu asiakkaan ilmoittaman käyttöpaikan osoitteen perusteella, eikä Telia voi taata kuuluvuutta muissa käyttöpaikoissa. Telia Yhteys kotiin -liittymään on aina valittava jokin kulloinkin tarjolla olevista nettipaketeista. Nettipaketit sisältävät nettiyhteyden kotimaassa paketin mukaisella nopeudella. Nettipaketin käyttömäärä on rajaton. Liittymällä ei voi lähettää tekstiviestejä eikä soittaa normaaleja matkapuheluita. Telia ei vastaa kiinteän sisäverkon rakentamisesta. Asiakkaan tulee ostaa 5G ulkoyksikkö ja lisäksi asiakas tarvitsee sisäyksikön (reitittimen). Telialla on oikeus tehdä ohjelmistopäivityksiä laitteisiin.

Asiakas voi valita liittymän joko ilman asennuspalvelua itseasennettavana tai asentajan suorittamalla asennuspalvelulla.

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



Itseasennettavan työvaiheet ja toimitus

Asiakkaalle toimitettavien laitteiden mukana tulee tarvittavat asennusohjeet ja asiakas vastaa laitteiden asennuksesta. Asennuksen suunta voi vaikuttaa yhteyden toimivuuteen. Mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakas voi olla yhteydessä Telian Helppi-palveluun (yhteystiedot ja hinnat osoitteessa telia.fi/helppi).

Asennuspalvelun työvaiheet ja toimitus

Liittymän käyttöönoton suorittaa Telian valtuuttama asentaja. Asennuksen hinta määritellään hinnastossa ja asiakas voi valita kertaveloituksen tai 24 kuukauden korottoman maksuajan. Kuuluvuus varmistuu asentajan toimesta ennen asennusta. Mikäli asentaja katsoo, että kuuluvuutta ei ole, sopimus purkautuu. Asennuksen jälkeen kaapeloinnin vastuu ulkoyksiköltä sisäpuolella olevaan asennusrasiaan siirtyy asiakkaalle. Jos kaapelointia halutaan myöhemmin muuttaa on se lisämaksullista työtä, jonka hinta sovitaan etukäteen. Sopimuksen päättyessä Telia ei vastaa kaapeloinnin poistamisesta tai asennusjälkien korjauksesta sopimusta edeltävään tilaan.

Asennuspalvelu sisältää seuraavat työvaiheet:

- Asentaja varmistaa verkon kuuluvuuden ennen asennusta.
- Ulkoyksikön asennus talon seinään tai hyödyntäen kiinteistössä olevaa antenniputkea mahdollisuuksien mukaan, maksimissaan 6 metrin korkeuteen.
- Ulkoyksiköstä tuodaan Ethernet-kaapeli kiinteistön sisälle joko käyttäen olemassa olevaa läpiviientä, uudesta läpiviennistä tai erikseen asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.
- Ethernet-kaapeli tuodaan sisäyksikön lähelle joko suoraan läpiviennin jälkeen tai välikattoa pitkin mahdollisuuksien mukaan. Ethernet-kaapeli pidetään mahdollisimman lyhyenä, kaapelin maksimipituus on 50 metriä.
- Sisä- ja ulkoyksikön virransyöttöä varten sisäyksikön lähellä tulee olla kaksi vapaata pistorasiaa, yksi ulkoyksikön Power over Ethernet (PoE) -adapterille ja toinen sisäyksikölle.

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on kiinteistön omistajan lupa asennustöihin sekä asennusympäristön kuntoon saattamisesta. Asiakas sitoutuu olemaan paikalla sovittuna asennusaikana, jotta voidaan sopia yksityiskohdat ottaen huomioon 5G-verkon optimaalinen kuuluvuus asennuspaikassa.

Valitut lisäpalvelut ovat voimassa toistaiseksi, ellei lisäpalvelun sopimuksessa, palvelukohtaisissa ehdoissa ja/tai palvelukuvauksessa toisin mainita.

Asennuspalvelun laskutus

Tässä palvelukuvauksessa kuvattu asennus voidaan maksaa kertamaksuna tai kuukausittain veloitettavana maksuna hinnaston mukaisesti. Asennusmaksu on kotitalousvähennyskelpoinen verottajan voimassa olevien ohjeiden mukaisesti. Laskutus tapahtuu liittymän ja laitteiden kanssa samalla laskulla. Asennus katsotaan suoritetuksi kun asiakas ja asentaja ovat yhdessä todenneet, että asennus on suoritettu palvelukuvauksen mukaisesti.

Liikenteenhallinta ja tietoturva

Liikenteenhallintaa tehdään verkossa johtuen verkon liikenteen määrän voimakkaan ja usein ennakoimattoman vaihtelun vuoksi, mikä voi ajoittain aiheuttaa hetkellisiä ruuhkatilanteita verkon eri osissa. Ruuhkan hallintaa varten käytetään liikenteenhallinnallisia mekanismeja, joilla varmistetaan, että kriittiset palvelut ja sovellukset toimivat luotettavasti myös näissä tilanteissa.

Vaikutukset sinulle asiakkaana ovat pääsääntöisesti luonteeltaan vähäisiä (esim. hetkellistä nopeuden hidastumista tai viiveen lisääntymistä) ja ajoittuvat ruuhkapiikkeihin. Nämä vaikutukset ovat yleensä seurausta verkon vikaantumisesta tai johtuvat ulkoisista häiriötekijöistä, kuten palvelunestohyökkäyksistä.

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



Liikenteenhallintamenetelmiä voivat olla esimerkiksi liikenteen jonotus, priorisointi, supistaminen ja ruuhkan signalointi asiakkaan sovelluksille. Näitä menetelmiä hyödynnetään automaattisesti ja näiden dynaamisia vaikutuksia ei voida arvioida tarkasti ja sovelluskohtaisesti. Verkon suorituskykyä valvotaan jatkuvasti ja liikennevirtoja optimoidaan, sekä verkon kapasiteettia lisätään siten, että liikenteenhallinnan vaikutukset ovat asiakkaille palvelusta ja sovelluksesta riippumatta mahdollisimman vähäisiä.

Liittymään kytketty asiakaslaite saa määrääjäksi käyttöönsä julkisen IP-osoitteen Telian hallinnoimasta IP-avaruudesta. Määrääjän pituus vaihtelee verkon käyttöasteen mukaan.

Lisäksi kiinteä 5G -tekniikassa: Palvelussa käytetään dynaamisia julkisija IP -osoitteita. Liittymä tukee IPv4 -protokollaa, mutta ei IPv6 -protokollaa.

Asiakas ei saa käyttää käyttäjätunnusta kuin yhdessä liittymässä kerrallaan. Liittymän käyttäjätunnuksia on säilytettävä huolellisesti. Liittymä tukee IPv4 -protokollaa, mutta ei IPv6 -protokollaa. Nettiyhteyttä voi käyttää yhtäaikaaisesti korkeampaa laatuluokkaa edellyttävän palvelun (kuten Telia Play -palvelun) kanssa, mutta palveluiden yhtäaikainen käyttö saattaa käytännössä rajoittaa nettiyhteyden käyttöä muihin tarkoituksiin (eli hidastaa nettiyhteyttä).

Telia käyttää verkossaan liikenteenhallintamenetelmiä, jotka voivat kohdistua palvelun käyttäjän sovelluksiin, palveluihin tai sisältöihin tai jotka voivat johtua vastaanottajasta, lähettäjistä tai päätelaitteesta, jos se on välttämätöntä poikkeuksellisen tietoturvan tai verkon normaalin toiminnan varmistamiseksi. Tähän kuuluu esimerkiksi palvelunestohyökkäyksissä käytettävä liikenteen suodattaminen tai tilapäinen liittymän sulkeminen esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan laite aiheuttaa merkittävää haittaa tai häiriötä, tai palvelua käytetään roskapostien tai haittaohjelmien välittämiseen.

Lisäksi Telia voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä nettipalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien nettipalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Käytettäviä liikenteenhallintamenetelmiä ovat esimerkiksi tuomioistuimen määräyksellä tehdyt verkon käytön rajoitukset, joilla estetään pääsy verkkopalveluihin, joita käytetään tekijänoikeudella suojatun sisällön oikeudettomaan jakeluun. Tällaiset estot voivat olla toteutettu siten, että palvelun käyttäjän pääsy estetään verkko-osoitteisiin tai siten, että joidakin verkon palvelimien osoitteita ei välitetä palvelun käyttäjälle Telian nimipalvelusta.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttiestot, joilla estetään palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittuvuuksien hyväksikäyttö.

Päätelaitteen liittämiseen avoimeen internetiin sekä ohjelmien ja/tai sovellusten asentamiseen liittyy uhkia (esim. virukset ja muut haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella olevien tietojen käytettävyyden ja/tai niiden luottamuksellisuuden. Asiakas vastaa käyttämiensä laitteiden (esim. tietokone tai reititin), järjestelmien ja nettiyhteyden suojauksesta ja tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse. Tietoturvaa voi parantaa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Telia ilmoittaa mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käyttöä säännöistä Telian nettisivuilla osoitteessa telia.fi/tietosuoja. Uusia tietoturvahukia ilmaantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo liikenteenhallintamenetelmistä sekä tietoturvallisuuden takaamiseksi käytetyistä menetelmistä julkaistaan osoitteessa telia.fi/tietoturvainfo.

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



Liittymän käyttöönoton edellytykset ja käyttö

Liittymän toimittaminen ja käyttö edellyttävät ominaisuuksiltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivien verkkojen (kiinteä, kiinteä ja mobiili tai mobiili) saatavuutta. Liittymän saatavuus tarkastetaan alustavasti sopimuksentekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu toimituksen yhteydessä. Jos liittymän saatavuutta ei voida ostohetkellä varmistaa, astuu sopimus voimaan vasta kun saatavuus on lopullisesti varmistettu.

Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää verkon rakentamista, Telialla on oikeus periä asiakkaalta hinnastossa määritellyn liittymismaksun lisäksi erillinen tapauskohtaisesti määritelty rakentamismaksu. Asiakkaalla on tällöin vaihtoehtoisesti oikeus peruuttaa tilaus ja/tai sopimus.

Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa kiinteistön sisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Telia ei vastaa kiinteistön puhelin sisäverkon kunnosta tai sen saattamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman erillistä korvausta.

Liittymä voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikan siirrosta on ilmoitettava kirjallisesti Telialle, jonka jälkeen Telia tarkistaa saatavuuden haluttuun käyttöpaikkaan. Mikäli liittymää ei ole saatavissa uuteen käyttöpaikkaan, voidaan sopimus purkaa toimitusehtojen mukaisesti. Maksettuja maksuja ei tällöin palauteta.

Liittymän kautta ei saa jälleenmyydä Telian toimittamia palveluja, välittää kolmannen tahon liikennettä eikä jakaa palvelua kolmansille tahoille. Palvelua ei myöskään saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. Ellei asiakas ole Telian kanssa toisin sopinut, palvelun yhteydessä ei saa käyttää eikä sen verkkoon saa asentaa palvelimia, joihin on mahdollisuus ottaa yhteyksiä muualta verkon kautta. Palvelimen liittäminen normaalia kotikäyttöä varten on kuitenkin sallittu.

Palvelua ei saa myöskään käyttää automaattisia postitusjärjestelmiä hyväksikäyttäen suoramarkkinointiin tai muuhun käyttöön.

Kaapelitekniikalla toteutetut kohteet: Liittymän toimittamisen ja käytön edellytyksenä on, että asiakkaan kiinteistöyhtiölle tai omakotitaloalueille on toimitettu kaksisuuntainen Telia Kaapeli-TV -liittymä. Asiakas liittyy verkkoon kaapelireitittimellä, jonka hankinta, asennus ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla.

Valokuidulla toteutetut kohteet: Liittymän toimittamisen ja käytön edellytyksenä on, että asiakkaan kiinteistöön on toimitettu kuituyhteys (esimerkiksi Telia Kiinteistöyhtiö Kuitu, Telia Kotikuitu tai Avoin Kuitu), johon on saatavilla Yhteys kotiin -palvelu. Asiakas liittyy verkkoon sisäverkkokaapeloinnista riippuen ADSL-reitittimellä, VDSL2-reitittimellä, kaapelireitittimellä, kuitumuuntimella tai suoraan Ethernet-kaapelilla, joiden hankinta, asennus ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla.

Lista liittymän vaatimista laitteista, palvelukuvaus, kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut ja voimassa olevat hinnastot ovat nähtävillä osoitteessa telia.fi/yhteyskotiin. Tiedot toimitus- ja muista kuluista löydät hinnastosta.

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



Palvelun käytön seuranta ja hintatiedot

Saat palvelun käyttöä ja siitä kertyviä maksuja koskevat tiedot Minun Telia -sovelluksesta, kirjautumalla Minun Teliaan osoitteessa telia.fi/kirjaudu tai Telian asiakaspalvelusta. Ajantasaiset hintatiedot ovat saatavissa telia.fi:stä ja Telian asiakaspalvelusta.

Sopimuksen voimassaoloaika

Sopimus voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Jos sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa osapuolten sopiman määräajan ja jatkuu määräajan päättymisen jälkeen automaattisesti toistaiseksi voimassa olevana. Määräaikaisen sopimuksen keston katsotaan alkavan siitä, kun Telia on toimittanut sopimuksen mukaisen palvelun asiakkaalle. Telia vahvistaa toimitusajan asiakkaalle etukäteen sähköpostilla, tekstiviestillä tai muulla erikseen sovitulla tavalla.

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus on irtisanottavissa Telian palveluiden yleisten toimitusehtojen mukaisesti. Kuluttaja-asiakkaan liittymällä ja laitteilla on kahden (2) viikon irtisanomisaika. Loppulasku veloitetaan päiväkohtaisesti liittymän irtisanoutumiseen asti, ellei liittymää irtisanota laskutuskauden vaihteeseen. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa kesken sopimuskauden. Tällä ehdolla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaan lakiin perustuvaa irtisanomisoikeutta sosiaalisen suoritusesteen johdosta. Mikäli irtisanot Telian laajakaistasopimuksesi, päättyy myös tähän sidottu Telia Smart Wifi -palvelu. Tällöin sinun palautettava liittymään kuuluneet Telian omistat laitteet ja lisäksi palvelun Telian omistamat lisälaitteet (Smart Wifi -laajentimet) Telialle..

Mikäli sopimuksen päättyessä haluat pitää sopimukseen kuuluneet laitteet, tulee sinun maksaa laitteista korvaus, joka vastaa laitteen käypää arvoa tai jäljellä olevalta sopimuskaudelta perittävää maksua, jos sellainen on sovittu.

Peruuttamisoikeus

Jos olet tilannut palvelun puhelimitse tai netistä, voit peruuttaa tilauksesi ottamalla yhteyttä Telian asiakaspalveluun 14 vuorokauden kuluessa palveluun kuuluvien laitteiden vastaanottamisesta ja asennuksesta.

Peruuttamisoikeuden yhteydessä Telialla on oikeus periä asennuksen osalta kohtuullinen korvaus.

Peruuttamisen yhteydessä sinun on palautettava Telialle palveluun liittyvät laitteet. Ellei muuta ole sovittu, sinun tulee palauttaa Telian omistuksessa olevat laitteet ilmoitettuun yhteyspisteeseen hyväkuntoisina ja kohtuullisessa ajassa, kuitenkin viimeistään 30 vuorokauden kuluessa sopimuksen päättymisestä. Jos et palauta laitteita asianmukaisesti, Telialla on oikeus veloittaa sinulta laitteiden uushankintahinta.

Vammaisille soveltuvat tuotteet ja palvelut

Telian tarjoamissa puhepalveluissa, internetyhteyksipalveluissa ja tiedonsiirtopalveluissa ei ole erityisiä vammaisille loppukäyttäjille tarkoitettuja ominaisuuksia eikä niihin palveluiden luonteen vuoksi ole käytännössä mahdollista erityisominaisuuksia toteuttaa.

Telian palveluiden käytön esteettömyydessä keskeinen merkitys on päätelaitteiden ominaisuuksilla. Kunkin asiakasryhmän tarpeisiin räätälöidyt päätelaitteiden lisävarusteet ja apuohjelmistot sujuvoittavat Telian palveluiden käyttöä. Näistä apuvälineistä ja ohjelmistoista on saatavilla tietoa esimerkiksi vammaisalan järjestöistä.

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



Henkilö- ja välitystietojen käsittely

Ennen sopimuksen tekemistä vaadittavat tiedot

Ennen sopimuksen tekemistä ja sopimuksen tekemisen yhteydessä vaaditaan seuraavat tiedot sopimuksen tekemistä varten sekä asiakkaan yksilöimiseksi ja tunnistamiseksi:

- Nimi ja yhteystiedot
- Henkilötunnus
- Henkilöllisyys voidaan varmentaa henkilötodistuksen tai vahvan sähköisen tunnistamisen avulla tai muulla soveltuvalla tavalla asiointikanavasta riippuen

Lisäksi asiakkaan luottokelpoisuuden arviointia varten voidaan vaatia tietoja asiakkaan asiakkuuteen ja maksukäyttäytymiseen liittyen sekä hankkia tarvittavia luottokelpoisuutta kuvaavia tietoja myös ulkoisista lähteistä.

Palvelua käytettäessä kerättävät henkilö- ja välitystiedot

Palvelua käytettäessä kerätään asiakkaan henkilötietoja kuten yhteystietoja, asiointin yhteydessä ilmoitettavia, asiakasviestintään ja markkinointiin liittyviä sekä sopimukseen, reklamaatioihin, laskutukseen ja maksamiseen liittyviä tietoja. Näitä tietoja voidaan kerätä ja päivittää asiakkaalta itseltään, kerättäviä tietoja voi syntyä asiointin tai palvelun käytön yhteydessä ja tietoja voidaan päivittää ja kerätä myös ulkoisista rekistereistä kuten esimerkiksi väestötietojärjestelmästä tai postin järjestelmästä.

Palvelua käytettäessä käsitellään myös palvelun käyttöä ja laskutusta koskevia tietoja sekä viestinnän välitystietoja, kuten esimerkiksi tietoa viestintätapahtumista, viestinnän osapuolista, sijainnista, ajankohdasta sekä viestinnässä käytettävistä laitteista.

Lisätietoa henkilö- ja välitystietojen käsittelystä

Lisätietoa kerättävistä ja käsiteltävistä henkilö- ja välitystiedoista, käsittelyperusteista, asiakkaan oikeuksista tietojen käsittelyyn liittyen sekä yhteystiedot löytyvät Telian tietosuojalausunnosta sekä mahdollisissa palvelukohtaisista tietosuojaselosteista. Nämä ovat saatavilla Telian verkkosivuilla osoitteessa: telia.fi/tietosuoja sekä Telian toimipisteissä.

Laskutus- ja maksutavat

Liittymäsi käytöstä laskutetaan kiinteä kuukausimaksu valitun nettipaketin hinnaston mukaisesti. Liittymään kytkettävistä lisäpalveluista laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Laskutuskausi on yksi (1) kuukausi. Laskutus alkaa liittymän toimitusta seuraavasta päivästä. Mahdollisten maksullisten palveluiden käyttömaksut veloitetaan jälkikäteen.

Liittymän ja sen kautta käytettyjen telepalveluiden maksutapana on laskutus ja nämä laskut maksetaan tilisiirtona. Maksuaika on 14vrk ja eräpäivä löytyy laskusta. Laajakaistalasku toimitetaan sähköisessä muodossa. Laskun voi myös saada maksullisena paperilaskuna. Paperilaskun lähettämisestä peritään hinnaston mukainen toimitusmaksu.

Asiakastuki ja asiakasreklamaatiot

Telian asiakaspalvelu on tavoitettavissa numerossa 020 690 400 arkisin klo 9–20 ja lauantaisin klo 10–16 (mpm/pvm), häiriöilmoituksissa palveluaika on arkisin klo 9–18 ja lauantaisin klo 10–16. Häiriöilmoituksen voi tehdä myös netissä telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus.

Hätätilanteissa asiakaspalvelu palvelee chatissa 24/7 (esim. puk-koodi ja liittymän sulkeminen), johon pääsee kirjautumalla osoitteessa telia.fi/kirjautu. Yhteydenottopyynnön voi jättää osoitteessa telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto. Asiakasreklamaation voi toimittaa myös Telian maantieteelliseen osoitteeseen.

Telia Yhteys Kotiin palvelukuvaus



Muut ehdot

Tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista saattaa fyysisesti sijaita Telian ulkopuolisten alihankkijoiden palvelimilla, joista niitä käsitellään teknisen käyttöyhteyden avulla. Tietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei se ole palvelun teknisen toteuttamisen vuoksi tarpeellista.

Asioihin, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja yritysasiakkaille.