

TELIA YHTEYS MUKAAN PALVELUKUVAUS



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

Telia Yhteys mukaan -liittymä (jäljempänä ”liittymä”) on Telia Finland Oyj:n (jäljempänä ”Telia”) kuluttaja-asiakkaiden käyttöön tarjoama liittymä, jolla voi käyttää nettiä, soittaa ja lähettää viestejä. Liittymän omistaja ei voi olla yritys eikä laskua ei voi osoittaa yritykselle.

Yleiskuvaus

Telia Yhteys mukaan -liittymääsi sisältyy aina nettiyhteys. Puheluista ja viesteistä maksat käytön mukaan. Liittymän hinta määräytyy valitun kokonaisuuden mukaan.

Liittymäsi nettipaketti sekä puhe- ja viestihinnoittelu ovat käytössä lähtökohtaisesti kotimaan hinnoin myös EU/ETA-maissa*. Pohjolan ja Baltian alueella voit käyttää liittymää ainoastaan Telia Companyn verkoissa** Ruotsissa, Tanskassa, Norjassa, Virossa, Latviassa ja Liettuassa.

Puhelut ja videopuhelut sekä teksti- ja multimediaviestit Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan*** (Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan, Viroon, Latviaan ja Liettuahan) hinnoitellaan kuin kotimaassa.

Nettipalvelun hinnoittelu

- Liittymä sisältää netin käytön Suomessa ja EU/ETA-maissa valitulla nopeudella paketin mukaiseen käyttömäärään saakka. Käyttömäärän ylityttyä voit jatkaa netin käyttöä kotimaassa normaalilla nopeudella kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisella päivähinnalla. Nettiä voi käyttää Suomessa päivähinnalla rajattomasti. EU/ETA-maissa päivähinnoiteltua nettiä voi käyttää kunkin paketin mukaiseen käyttömäärään saakka, jonka jälkeen käytössäsi on hidastettu nopeus 128 kbit/s.
- Kuukausimaksuun kuuluva rajaton nettipaketti on käytettävissä vain kotimaassa (Suomi).
- Tästä palvelukuvauksesta poiketen Telia voi tarjota myös kattavampaa nettipalvelua Pohjolan ja Baltian käyttöön, mikäli asiakkaan palvelusopimuksessa tai tilausvahvistuksessa on näin sovittu.

Puheluiden hinnoittelu

- Normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut kotimaassa veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut muissa EU/ETA-maissa, kun puhelut soitetaan EU/ETA-maihin, hinnoitellaan kuin kotimaassa.
- Normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun puhelu soitetaan Telia Companyn maihin****) hinnoitellaan kuin kotimaassa.
 - Hinnoittelu koskee puheluita Suomesta Telia Companyn maihin ulkomaantunnuksilla +, 00 ja 990.
 - Huom. Hinnat eivät koske 990-pikasopimuksella soitettuja ulkomaanpuheluita, vaan ne hinnoitellaan 990-pikasopimuksen hinnoittelun mukaisesti.

TELIA YHTEYS MUKAAN PALVELUKUVAUS



- Puheluiden vastaanottaminen EU/ETA-maissa on maksutonta.
- Huomaathan, että puhelut Suomesta muualle kuin Pohjolaan ja Baltiaan veloitetaan kulloinkin voimassa olevan ulkomaanhinnaston mukaan.

Viestien hinnoittelu

- Normaalihintaiset teksti- ja multimediaviestit kotimaassa veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Normaalihintaiset tekstiviestit muissa EU/ETA-maissa, kun viesti lähetetään EU/ETA-maihin, hinnoitellaan kuin kotimaassa.
- Normaalihintaiset teksti- ja multimediaviestit Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun viesti lähetetään Telia Companyn maihin) hinnoitellaan kuin kotimaassa.
- EU/ETA-maista lähetetyt multimediaviestit kuluttavat käytössä olevaa netin määrää.
- Viestin vastaanottaminen EU/ETA-maissa on maksutonta.
- Huomaathan, että viestit Suomesta muualle kuin Pohjolaan ja Baltiaan veloitetaan kulloinkin voimassa olevan ulkomaanhinnaston mukaan.

Yleistä hinnoittelusta

- Yllä esitetyt hinnat koskevat vain puheluita ja viestejä normaalihintaisiin matka- ja lankapuhelinnumeroihin. Soitot ja viestit palvelunumeroihin ja muihin erikoishinnoiteltuihin numeroihin veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.
- Ulkomaankäyttö muualla kuin EU/ETA-maissa veloitetaan normaalisti kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti.
- Puhelut ja viestit EU/ETA-maista muualle maailmaan veloitetaan normaalisti kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti.
- Lisätiedot ulkomaan hinnoista löydät osoitteesta telia.fi/matkalla

Liittymän käytön rajoitukset

Liittymän puhe- ja viestiominaisuuksien kaupallinen käyttö on kielletty. Teliällä on oikeus puuttua liittymän väärinkäyttöksiin yleisten toimitusehtojen mukaisesti.

Laadukkaan ja nopean käyttökokemuksen takaamiseksi tasapuolisesti kaikille asiakkaille, Teliällä on oikeus hallinnoida verkon kapasiteettia hetkellisesti. Tämä tarkoittaa liikenteen hallintaa ruuhkatilanteissa niillä asiakkailla, joiden käyttö on jo ylittänyt kohtuullisen käytön rajan 200 Gt kyseisen laskutuskauten aikana kappaleessa Liikenteenhallinta ja tietoturva kuvatun mukaisesti, kuten on todettu Telian palveluiden yleisissä toimitusehdoissa kuluttaja-asiakkaille kohdassa 4.2.

TELIA YHTEYS MUKAAN PALVELUKUVAUS



EU/ETA-alueella tapahtuvan ulkomaankäytön seuranta

Teliällä on oikeus seurata liittymän liikennelajikohtaista (puhe, viestit ja netti) käyttöä ja sijaintia EU/ETA-maissa ja puuttua mahdollisiin väärinkäyttöksiin.

Väärinkäytökseksi tulkitaan:

1. Liittymän sijainti muissa EU/ETA-maissa kuin Suomessa yli kahden (2) kuukauden ajan neljän (4) kuukauden seurantajakson aikana, edellyttäen lisäksi, että
2. Yli 50 % liittymän liikenteestä tapahtuu muissa EU/ETA-maissa kuin Suomessa kyseisen seurantajakson aikana.

Väärinkäytöstä annetaan varoitus tekstiviestillä, jossa asiakkaan edellytetään siirtyvän käyttämään liittymää Suomessa seitsemän (7) vuorokauden ajan seuraavan 14 vuorokauden aikana. Mikäli edellä mainittu edellytys ei täyty, Teliällä on oikeus periä edellä kuvatusta liittymän väärinkäytöstä lisämaksua liikennelajikohtaisesti.

Mikäli asiakas osoittaa, että edellä mainitut edellytykset lisämaksun perimiselle eivät täyty, lisämaksua ei peritä.

Muutokset

Voit vaihtaa liittymän pakettikokonaisuutta tai liittymätyyppiä yhden (1) kerran laskutuskauden aikana. Pakettien muutoksista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

Nettipalvelu

Telia Yhteys mukaan -liittymäsi sisältää aina jonkin nettiyhteyden. Nettiyhteyden nopeus ja käyttömäärä muodostuvat valitsemasi pakettikokonaisuuden sisältämän nettipaketin mukaisesti. Nettipalvelu toimii valitun nettipaketin mukaisella nopeudella paketin käyttömäärään saakka, jonka jälkeen voit jatkaa netin käyttöä kotimaassa päivähinnalla rajattomasti kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. EU/ETA-maissa voit käyttää normaalinopeutta päivähinnalla paketin mukaiseen käyttömäärään saakka, jonka jälkeen käytössäsi on hidastettu nopeus 128 kbit/s.

Valittu nettipaketti toimii verkon kuormituksesta riippuen kussakin tilanteessa korkeimmalla mahdollisella nopeudella huomioiden kuitenkin kyseisen paketin maksiminopeus. Näin ollen sinulle yksittäisenä asiakkaana ei voida taata tiettyä, tarkasti määriteltä nopeutta. Nopeus riippuu muun muassa valitusta nettipaketista, netin teknologiasta sekä päätelaitteesta.

Palvelun käytettävyyteen vaikuttaa myös mm. verkon poikkeuksellinen yhtäaikaisten käyttäjien määrä. Verkon kuormitumisesta johtuen nettiyhteys voi lyhytaikaisesti hidastua olennaisesti, katkeilla tai keskeytyä. Katkenneen tai keskeytyneen nettiyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisinä tai virheellisinä. Edellä mainitut seikat kuuluvat nettipalveluiden luonteeseen, eivätkä ne oikeuta hyvityksiin tai vahingonkorvaukseen.

TELIA YHTEYS MUKAAN PALVELUKUVAUS



Nettipalvelun käyttäminen edellyttää, että sinulla on käytössäsi tarvittavilla teknisillä ominaisuuksilla varustettu pääte-laite ja että tarvittaessa tallennat nettiasetukset asianmukaisesti päätelaitteeseen. Telia pyrkii toimittamaan päätelaitteeseesi sopivat asetukset tekstiviestinä automaattisesti aina, kun liittymän sim-kortti asetetaan uuteen päätelaitteeseen. Asetukset voi tilata myös Telian itsepalvelukanavista tai asiakaspalvelusta.

Nettipalvelut toimivat ulkomailla niiden operaattoreiden verkoissa, joiden kanssa Teliällä on kulloinkin voimassa oleva sopimus. Palveluiden laadussa ja ominaisuuksissa voi olla olennaisia eroja verrattuna Telian palveluihin kotimaassa.

Palvelussa käytetään oletusarvoisesti osoitteen muunnosta (NAT). Tällöin palvelu ei saa julkista, yksilöllistä IP-osoitetta ja nettiyhteyden avaaminen internetistä liittymään ei ole mahdollista. Sinulla on kuitenkin lisämaksusta mahdollisuus aktivoida tai ottaa omaan käyttöösi julkinen IP-osoite, jolloin nettiyhteyden avaaminen internetistä liittymään on mahdollista. Liittymä tukee IPv4-protokollaa, mutta ei IPv6-protokollaa.

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.

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.

Telia käyttää verkossaan liikenteenhallintamenetelmiä, jotka voivat kohdistua palvelun käyttäjän sovelluksiin, palveluihin tai sisältöihin tai jotka voivat johtua vastaanottajasta, lähettäjältä tai päätelaitteesta, jos se on välttämätöntä poikkeuksellisen tietoturvaohjelman 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 rajoit-

TELIA YHTEYS MUKAAN PALVELUKUVAUS



taa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytke-
mällä 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 rajoituk-
set, joilla estetään pääsy verkkopalveluihin, joita käytetään tekijänoikeudella suojatun sisällön oikeudettomaan jake-
luun. Tällaiset estot voivat olla toteutettu siten, että palvelun käyttäjän pääsy estetään verkko-osoitteisiin tai siten, että
joitakin verkon palvelimien osoitteita ei välitetä palvelun käyttäjälle Telian nimipalvelusta.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttiestot, joilla estetään palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittu-
vuuksien hyväksikäyttö.

Päätelaitteen liittämiseen avoimeen internetiin sekä sovellusten asentamiseen liittyy uhkia (esim. virukset ja muut hait-
taohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella olevien tietojen käytettävyy-
den ja/tai niiden luottamuksellisuuden. Asiakkaan tulee huolehtia laitteensa suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakas voi
parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Telia ilmoittaa mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käytösäännöistä Telian nettisivuilla osoit-
teessa telia.fi/tietosuoja

Uusia tietoturvaohjeita ilmiantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo liikenteenhallintamenetelmistä sekä tietoturvallisuus-
den takaamiseksi käytetyistä menetelmistä julkaistaan osoitteessa telia.fi/tietoturvainfo

Netin arvioidut maksiminopeudet ja vaihteluvälit verkkotekniikoittain

1000 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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+	450 Mbit/s	10-450 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s
5G	1000 Mbit/s	10-1000 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s

TELIA YHTEYS MUKAAN PALVELUKUVAUS



300 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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+	300 Mbit/s	10-300 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

200 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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

100 Mbit/s

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

50 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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	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

Yhteys mukaan laitteeseen

Verkko- tekniikka	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	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s	4 Mbit/s	0,1-4 Mbit/s
4G	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s	5 Mbit/s	1-5 Mbit/s
4G+	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s	5 Mbit/s	1-5 Mbit/s

TELIA YHTEYS MUKAAN PALVELUKUVAUS



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.

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-teknologia. Tällä tekniikalla mobiilioptimoituidut sivut latautuvat hieman nopeammin. Kuvat latautuvat hitaasti.

3G: Tällä tekniikalla netin yleisten palveluiden käyttö sujuu jouhevasti. Myös musiikin kuuntelu ja videoiden katselu onnistuvat. 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-teknologiaan verrattuna 4G soveltuu entistä paremmin esimerkiksi etätyöskentelyyn, nopeaan videotoistoon sekä suurempien tiedostojen lataamiseen.

4G+/LTE+: Monet nykyaikaiset laitteet osaavat hyödyntää 4G:n uusinta ja nopeinta versiota. Nopeus voi olla jopa kolminkertainen normaaliin 4G-yhteyteen verrattuna. Tämä verkkotekniikka on hyvin soveltuva esimerkiksi tehokkaaseen etätyöskentelyyn tai korkealaatuisen videokuvan toistoon. Tämä teknologia on toistaiseksi käytössä laajemmin vain kaupunkialueilla.

5G: Pääset hyödyntämään uusimman 5G-teknologian yhteyksiä, kun käytössäsi on 5G-tuella varustettu laite ja mobiili liittymä. Käyttö edellyttää, että olet 5G-verkon kuuluvuusalueella. 5G-yhteydet tulevat olemaan huomattavasti 4G-yhteyksiä nopeampia, ja ne soveltuvat etenkin huippulaatuisen liikkuvan kuvan katsomiseen sekä pelaamiseen. 5G-teknologian hyödyntäminen on vasta alkuvaiheessa, ja siksi sen saatavuus on tällä hetkellä rajoittunut tietyille kaupunkialueille kotimaassa.

Laskutus ja maksutavat

Liittymästäsi laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Jos voimassa oleva liittymä vaihdetaan Telia Yhteys mukaan -liittymäksi, muutos astuu voimaan heti, jolloin liittymän hinnoittelu ja valitut paketit ovat heti käytettävissä. Ennen liittymän vaihtoa käytetyt puhelut, viestit ja netti laskutetaan aikaisemman liittymän hinnoittelun mukaisesti. Liittymän kuukausimaksu veloitetaan noin kuukauden jaksoissa laskutusryhmäsi mukaisesti. Tiedot toimitus- ja muista kuluista löydät hinnastosta.

Liittymän ja sen kautta käytettyjen telepalveluiden maksutapana on laskutus ja nämä laskut maksetaan tilisiirtona. Maksuaika on 14vrk ja eräpäivä löytyy laskusta.

Liittymän sähköinen laskutusvaihtoehto on maksuton. Paperilaskusta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Liittymälläsi on kahden (2) viikon irtisanomisaika. Loppulasku veloitetaan päiväkohtaisesti liittymän irtisanoutumiseen.

TELIA YHTEYS MUKAAN PALVELUKUVAUS



asti, ellei liittymää irtisanota laskutuskauden vaihteeseen. Määräaikaisen sopimuksen voi päättää suorittamalla hinnaston mukaisen irtisanomismaksun. Lisäksi Määräaikaisella laitesopimuksella hankitun laitteen loppuerät tulee maksaa kertasuorituksena.

Palvelun käytön seuranta ja hintatiedot

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

Asiakastuki ja asiakasreklamaatiot

Telian asiakaspalvelu on tavoitettavissa numerossa 020 690 400 arkisin klo 8–18 (mpm/pvm), häiriöilmoituksissa palveluaika on arkisin klo 8–20 ja la 9–16.30. Häiriöilmoituksen voi tehdä myös netissä www.telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus. Häätätilanteissa asiakaspalvelu palvelee chatissa 24/7 (esim. puk-koodi ja liittymän sulkeminen), johon pääsee kirjautumalla osoitteessa telia.fi/kirjautu. Yhteydenottopyynnön voi jättää osoitteessa www.telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto. Asiakasreklamaation voi toimittaa myös Telian maantieteelliseen osoitteeseen.

Vammaisille soveltuvat tuotteet ja palvelut

Telian tarjoamissa puhepalveluissa, internetyhteyspalveluissa 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.

Henkilö- ja välitystietojen käsittely

Ennen sopimuksen tekemistä vaadittavat henkilötiedot

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, asioinnin 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 asioinnin tai palvelun käytön yhteydessä ja tietoja voidaan päivittää ja kerätä myös ulkoisista rekistereistä kuten esimerkiksi väestötietojärjestelmästä tai postin järjestelmästä.

TELIA YHTEYS MUKAAN PALVELUKUVAUS



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.

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.

EU/ETA-maat*: Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Gibraltar, Guadeloupe, Irlanti, Islanti, Iso-Britannia, Italia, Itävalta, Kreikka, Kroatia, Kypros, Latvia, Liechtenstein, Liettua, Luxemburg, Malta, Martinique, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Ranskan Guyana, Reunion, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Tanska, Tsekki, Unkari ja Viro.

Telia Companyn verkot**: Ruotsissa (Telia, Sweden 3G), Norjassa (Telia N, Netcom), Tanskassa (Telia Danmark), Virossa (Telia Eesti, EMT), Latviassa (LMT) ja Liettuaassa (Telia LT, Omnitel).

Pohjolan ja Baltian maat***: Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Latvia ja Liettua

Telia Companyn maat****: Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Latvia ja Liettua.