

# TELIA SIMPPELI PALVELUKUVAUS



Tästä palvelukuvauksesta näet mitä hankkimaasi palveluun kuuluu. Palvelukuvaus on osa Telia Simppeli -sopimustasi.

## 1. Palvelun yleiskuvaus

Simppeli -liittymä on Telia Finland Oyj:n ("Telia") kuluttaja-asiakkaiden käyttöön tarjoama matkapuhelinliittymä. Liittymän laskua ei voi osoittaa yritykselle.

Simppeli -liittymä muodostuu asiakkaan valitseman kokonaisuuden perusteella. Puhelut ja viestit voi valita valmiiksi paketoituna (Simppeli-paketti) tai käytön mukaan laskutettavina (Simppeli). Lisäksi liittymään on aina valittava Simppeli -tarjoaman mukainen nettipaketti.

Simppeli-pakettiin kuuluvat ainoastaan normaalihintaiset kotimaanpuhelut ja videopuhelut sekä teksti- ja multimediasivestit, ei erillishinnoitellut puhelut ja viestit tai käyttö ulkomailla.

## 2. Palvelun rajoitukset

Asiakas vastaa siitä, että tilatun palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle, mukaan lukien verkon kuormittaminen tavanomaisesta poikkeavalla matkaviestinnän määrällä.

Liittymään ei voi liittää määräaikaista Telia Laitesopimusta, eikä Telia Sopiva -liittymään tarjottavia paketteja. Matkapuhelinliittymää, jolla on voimassa määräaikainen laitesopimus, ei voi vaihtaa Telia Simppeli -tarjoamaan.

Simppeli -tarjoama ei sisällä Telia Sopiva -tarjoaman mukaista Pohjola ja Baltia roaming-hinnoittelua.

## 3. Laskutus

Liittymän laskutus perustuu asiakkaan valitsemaan kokonaisuuteen. Liittymän kuukausimaksu sekä nettipaketin kuukausimaksu laskutetaan aina, vaikka liittymää ei käytettäisikään. Liittymän liikennetapahtumat (esimerkiksi

puhelut, Telia Videopuhelut, teksti- ja multimediasivestit) laskutetaan käytön mukaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti, jos käyttöön ei ole valittu pakettia. Simppeli-paketin ylimenevät puhelut ja viestit laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Nettipaketin käyttömäärän täytyttyä nettikäyttöä voi jatkaa automaattisesti normaalilla nopeudella ja netin käytöstä laskutetaan päiväkohtaisesti laskutuskauden loppuun asti kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Voimassa oleville liittymille, jotka vaihdetaan Telia Simppeli-liittymiin, muutos astuu voimaan heti, jolloin Telia Simppeli-liittymän hinnoittelu ja mahdollisesti valitut paketit ovat heti käytettävissä. Ennen liittymän vaihtoa tehty liikenne laskutetaan voimassa olleen liittymän hinnoittelun mukaisesti. Liittymän kuukausimaksu veloitetaan noin kuukauden jaksoissa asiakkaan laskutusryhmän mukaisesti.

Liittymällä on kahden (2) viikon irtisanomisaika. Lopputulasku veloitetaan päiväkohtaisesti liittymän irtisanoutumiseen asti, ellei liittymää irtisanota laskutuskauden vaihteeseen.

Liittymän sähköinen laskutusvaihtoehto (sähköpostilasku, verkkolasku tai e-lasku) on maksuton. Jos liittymän laskutustavaksi valitaan paperilasku, paperilaskusta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut.

Kaikki ulkomaanpuhelut ja erillishinnoitellut puhelut veloitetaan normaalisti kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

## 4. Tiedonsiirto

Simppeli-liittymä sisältää aina jonkin pakettikytkentäisen tiedonsiirtopalvelun.

Tiedonsiirtopalvelun avulla voi esimerkiksi käyttää sähköpostia ja internetiä sekä lähettää ja vastaanottaa multimediatekstejä.

Tiedonsiirtopalvelun nopeus ja käyttömäärä muodostuvat valitun pakettikonaisuuden sisältämän nettipaketin mukaisesti. Nettipaketin käyttömäärän täytyttyä nettikäyttöä voi jatkaa automaattisesti normaalilla nopeudella ja netin käytöstä laskutetaan päiväkohtaisesti laskutuskauden loppuun asti kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Valitun nettipaketin tiedonsiirto tarjotaan verkon kuormituksesta riippuen kussakin tilanteessa korkeimmalla mahdollisella nopeudella, huomioiden kuitenkin kyseisen paketin maksiminopeus. Näin ollen yksittäiselle asiakkaalle ei voida taata tiettyä, tarkasti määriteltyä nopeutta. Tiedonsiirtonopeus riippuu muun muassa valitusta nettipaketista, tiedonsiirrotologiasta sekä asiakkaan päätelaitteesta.

Lisäksi palvelun käytettävyyteen vaikuttaa muun muassa verkon poikkeuksellinen yhtäaikaisten käyttäjien määrä. Verkon kuormittumisesta johtuen tiedonsiirto voi lyhytaikaisesti olennaisesti hidastua, katkeilla tai keskeytyä. Katkenneen tai keskeytyneen tiedonsiirtoyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisina tai virheellisinä. Edellä mainitut seikat kuuluvat tiedonsiirtopalveluiden luonteeseen, eivätkä ne oikeuta hyvityksiin tai vahingonkorvaukseen.

Tiedonsiirtopalvelun käyttäminen edellyttää, että asiakkaalla on käytössään tarvittavilla teknisillä ominaisuuksilla varustettu päätelaite ja että asiakas tallentaa tarvittaessa tiedonsiirtoasetukset asianmukaisesti päätelaitteeseen. Telia pyrkii toimittamaan asiakkaan päätelaitteeseen sopi-

vat asetukset tekstiviestinä automaattisesti aina, kun asiakas asettaa liittymän sim-kortin uuteen päätelaitteeseen. Asiakas voi tilata asetukset myös itsepalvelukanavista tai asiakaspalvelusta.

Tiedonsiirtopalvelut toimivat ulkomailla niiden operattoreiden verkoissa, joiden kanssa Telialla on kulloinkin voimassa oleva sopimus. Palveluiden laadussa ja ominaisuuksissa voi olla olennaisia eroja verrattuna Telian palveluihin kotimaassa. Kaikkiin tiedonsiirtopalveluiden hintoihin ja laskutusperusteisiin ulkomailla sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa roaming-hinnastoa.

Palvelussa käytetään oletusarvoisesti osoitteen muunnosta (NAT). Tällöin palvelu ei saa julkista, yksilöllistä ip-osoitetta ja tiedonsiirtoyhteyden avaaminen internetistä liittymään ei ole mahdollista. Asiakkaalla on kuitenkin lisämaksusta mahdollisuus aktivoida tai ottaa omaan käyttöönsä julkinen ip-osoite, jolloin tiedonsiirtoyhteyden avaaminen internetistä liittymään on mahdollista.

#### 4.1 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 asiakkaalle ovat pääsääntöisesti luonteeltaan vähäisiä (esimerkiksi 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 vastaanotajasta, lähettäjistä tai päätelaitteesta, jos se on välttämättömä 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 tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirtopalveluiden 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 joitakin 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 sovelusten asentamiseen

liittyy uhkia (esimerkiksi virukset ja muut haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella olevien tietojen käytettävyyden ja/ tai niiden luottamuksellisuuden. Asiakkaan tulee huolehtia matkapuhelimensa tai muun päätelaitteensa suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita. Telia pyrkii ilmoittamaan mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käytösäännoista Telian internetsivuilla osoitteessa [telia.fi/tietosuoja](https://telia.fi/tietosuoja)

Uusia tietoturvaohjeita ilmaantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo liikenteenhallintamenetelmistä sekä tietoturvallisuuden takaamiseksi käytetyistä menetelmistä julkaistaan osoitteessa [telia.fi/tietoturvainfo](https://telia.fi/tietoturvainfo)

## 4.2 Nettipakettien arvioidut maksiminopeudet ja vaihteluvälit verkkotekniikoittain

Verkko- tekniikka	Saapuvan liikenteen maksimi- nopeus	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen maksimi- nopeus	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	20 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	20 Mbit/s	3-50 Mbit/s

## 5. Muut lisäpalvelut

Jos liittymälle on kytketty Multi-SIM, noudattaa Multi-SIM rinnakkaisliittymän käyttö pääliittymän pakettihinnoittelua. Käytön mukaan laskutettavat tapahtumat laskutetaan siltä liittymältä, jolla tapahtumat on tehty. Multi-SIM palvelusta laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Telia Simppeli -liittymään ei ole mahdollista liittää määräaikaista Telia Laitesopimusta tai siirtää sille voimassa olevaa Telia Matkapuhelinliittymän määräaikaista Telia Laitesopimusta.

## 6. 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.