

Telia Yhteys palvelukuvaus



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

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

Yleiskuvaus

Telia Yhteys -liittymäsi sisältyy aina rajaton nettiyhteys kotimaassa. Puheluiden ja viestien osalta voit valita valmiit paketit tai maksaa niistä käytön mukaan. Liittymän hinta määräytyy valitun kokonaisuuden mukaan.

Liittymäsi puhe-, viesti- ja nettipaketit 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.

Liittymäsi viesti- ja puhepakettiin sisältyy myös puhelut ja videopuhelut sekä teksti- ja multimediaviestit Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan*** (Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan, Viroon, Latviaan ja Liettuahan).

Puhe- ja viestipaketin ylittävä liikenne hinnoitellaan Suomessa sekä EU/ETA-maissa kulloinkin voimassa olevan kotimaan hinnaston mukaisesti, kun puhelut ja viestit kohdistuvat EU/ETA-maihin.

Puheluiden hinnoittelu

- Liittymä sisältää normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut kotimaassa sekä normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut muissa EU/ETA-maissa, kun puhelut soitetaan EU/ETA-maihin.
- Liittymä sisältää normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun puhelu soitetaan Telia Companyn maihin****).
- Hinnoittelu koskee puheluita Suomesta Telia Companyn maihin ulkomaantunnuksilla +, 00 ja 990.
- Puheluiden vastaanottaminen EU/ETA-maissa on maksutonta.
- Huomaathan, että puhelut Suomesta muualle kuin Pohjolaan ja Baltiaan veloitetaan kulloinkin voimassa olevan ulkomaan hinnaston mukaan.

Viestien hinnoittelu

- Liittymä sisältää normaalihintaiset teksti- ja multimediaviestit kotimaassa sekä normaalihintaiset tekstiviestit muissa EU/ETA-maissa, kun viesti lähetetään EU/ETA-maihin.
- Liittymä sisältää normaalihintaiset teksti- ja multimediaviestit Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun viesti lähetetään Telia Companyn maihin).
- 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 ulkomaan hinnaston mukaan.

Nettipalvelun hinnoittelu

- Liittymä sisältää rajattoman nettikäytön Suomessa. Osaan liittymistä sisältyy myös rajaton nettikäyttö Pohjolassa ja Baltiassa.
- Liittymän kuukausimaksuun sisältyy nettikäyttöä muissa EU/ETA-maissa valitulla nopeudella paketin mukaiseen käyttömäärään saakka.
- Kuukausittaisen käyttömäärän täytyttyä EU/ETA-maissa netin käyttöä voi jatkaa päivähinnalla. Päivähintaan sisältyy hinnaston mukainen määrä nettikäyttöä normaalilla nopeudella. Jos määrä täyttyy, voit jatkaa käyttöä

verkon perusnopeudella (128 kbit/s) seuraavan vuorokauden alkuun asti, kunnes nopeus palautuu. Hitaammalla nettinopeudella voi käyttää netin tekstipohjaisia tai mobiilioptimoituja sivuja. Esimerkiksi kuvia sisältävien sivujen lataaminen hidastuu merkittävästi.

Yleistä hinnoittelusta

- Yllä esitetyt hinnat koskevat vain puheluita ja viestejä normaalihintaisiin matka- ja lankapuhelinnumeroihin. Liittymä ei sisällä soittoja eikä viestejä palvelu- tai yritysnumeroihin tai muihin erikoishinnoiteltuihin numeroihin, vaan ne 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
- Tiedot toimitus- ja muista kuluista löydät hinnastosta.

Liittymän käytön rajoitukset

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

Liittymä on tarkoitettu henkilöasiakkaiden käyttöön, jollaiseksi ei tulkita liittymän palveluiden koneellista käyttöä tai palvelun käyttöä automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttäen. Jos liittymää käytetään muuten kuin ihmisen toimesta, eikä asiakas huomautuksista huolimatta korjaa toimintaansa, on Telialla oikeus puuttua väärinkäyttöihin sekä estää liittymän käyttö tai irtisanoa liittymä. Mahdolliset väärinkäytökset käsitellään tapauskohtaisesti, eikä väärinkäytökseksi katsota esim. liittymän käyttöä eläinten seurantalaitteissa.

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

EU/ETA-alueella tapahtuvan ulkomaankäytön seuranta

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

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, Telialla on oikeus periä edellä kuvatusta liittymän väärinkäytöstä lisämaksua liikennelajikohtaisesti.

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

Mobiilipalveluiden laatu ulkomailla

Jos mobiili liittymän sopimukseen sisältyy mobiilipalveluiden käyttäminen kotimaan ulkopuolella, eli verkkovierailu, on liittymällä mahdollista käyttää EU- ja ETA-maissa verkkovierailupalveluina niitä samoja mobiilipalveluita kuin kotimaassa (puhe, viestit, netti), jotka EU- tai ETA-maan verkkovierailuoperaattori omassa verkossaan tarjoaa.

Lähtökohtaisesti mobiilipalvelut ovat käytettävissä saman laatusina (esim. nopeus, viive, saatavuus) kuin kotimaassa, mutta mobiilipalveluiden laatu EU- tai ETA -maan verkkovierailuoperaattorin verkossa voi poiketa kotimaan mobiilipalveluiden laadusta. Käytettävissä oleva laatu riippuu EU- tai ETA-maan verkkovierailuoperaattorin verkon teknologisesta kyvykkyydestä, esimerkiksi EU- tai ETA -maan verkkovierailuoperaattorin tarjoamasta verkkoteknologiasta (3G, 4G, 5G), verkon kattavuudesta, kapasiteetista, verkon suojaamiseen ja toiminnan varmistamiseen liittyvistä vaatimuksista tai ulkoisten syiden aiheuttamista eroista (esim. kyseisen maan pinnanmuodot).

Jos jonkin EU- tai ETA -maan verkkovierailuoperaattorin mobiilipalveluiden laatu poikkeaa merkittävästi mobiili liittymän sopimuksessa sovitusta laadusta (esim. poikkeama liittymän maksiminopeudesta) ja jos poikkeamat verkkovierailupalvelun laadussa vaikuttavat merkittävästi mobiilipalveluiden käyttöön (esim. ruuhkainen verkko hidastaa suurien datamäärien lataamisen, estää videokuvan striimauksen, keskeyttää vuorovaikutteiset palvelut), voit tehdä siitä vikailmoituksen Telialle tutkimme asian.

Kuluttaja-asiakkaat

Vikailmoituksen voit tehdä chatin kautta tai puhelimitse

- Kirjautu Minun Teliaan ja avaa chat sivun oikeasta laidasta.
- Soita Asiakaspalveluun puh. 020 690 400 (mpm/pvm, myös jonotusajalta) ma–pe klo 9–20 ja lauantaisin klo 10–16.

Muutokset

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

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.

Nettipalvelun toiminta

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 määriteltyä nopeutta. Nopeus riippuu muun muassa valitusta nettipaketista, netin teknologiasta sekä päätelaitteesta.

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

Nettipalvelun käyttäminen edellyttää, että sinulla on käytössäsi tarvittavilla teknisillä ominaisuuksilla varustettu päätelaite 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 Telialla 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 mekanisme, 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, lähettäjistä tai päätelaitteesta, jos se on välttämätöntä poikkeuksellisen tietoturvuhan 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 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 sovellusten asentamiseen liittyy uhkia (esim. virukset ja muut haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella olevien tietojen käytettävyyden 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 käyttö säännöistä Telian nettisivuilla osoitteessa telia.fi/tietosuoja.

Uusia tietoturvahakia ilmaantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo liikenteenhallintamenetelmistä sekä tietoturvallisuuden takaamiseksi käytetyistä menetelmistä julkaistaan osoitteessa telia.fi/tietoturvainfo.

Netin arvioidut maksiminopeudet ja vaihteluvälit verkkotekniikoittain

1200 Mbit/s

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
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

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
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

600 Mbit/s

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
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

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
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

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
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

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

Telia Yhteys palvelukuvaus



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

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
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

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
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

10 Mbit/s

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
4G	10 Mbit/s	5–10 Mbit/s	10 Mbit/s	3–5 Mbit/s
4G+	10 Mbit/s	5–10 Mbit/s	10 Mbit/s	3–5 Mbit/s

5 Mbit/s

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
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

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

Tiedonsiirron nopeuteen vaikuttaa myös käytössä 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 mobiilioptimoitujen sivujen latautuminen on nopeampi. 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-teknologiaan verrattuna 4G soveltuu entistä paremmin esimerkiksi etätyöskentelyyn, nopeaan video-toistoon 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 kuuluvalualueella. 5G-yhteydet tulevat olemaan monin kerroin 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.

Laskutus ja maksutavat

Liittymästäsi laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Jos voimassa oleva liittymä vaihdetaan Telia Yhteys -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.

Liittymän ja sen kautta käytettyjen telepalveluiden maksutapana on laskutus ja nämä laskut maksetaan tilisiirtona. Maksuaika on 14 vrk 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 asti, ellei liittymää irtisanota laskutuskauden vaihteeseen. Määräaikaisen sopimuksen voi päättää suorittamalla hinnaston mukaisen irtisanomismaksun. Lisäksi Määräaikaisella laitesopimuksella hankitun laitteen loppuerät tulee maksaa kertasuorituksena.

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 la 10–16. Häiriöilmoituksen voi tehdä myös netissä telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus. Häätötilanteissa asiakaspalvelu palvelee chatissa 24/7 (esim. puk-koodi ja liittymän sulkeminen), johon pääsee kirjautumalla osoitteessa telia.fi/kirjaudu. Yhteydenottopyynnön voi jättää osoitteessa telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto. Asiakasreklamaation voi toimittaa myös Telian maantieteelliseen osoitteeseen.

Lisäpalvelut

Yhteys Multi -palvelun rinnakkaisliittymät käyttävät ja kuluttavat Telia Yhteys -liittymän puhe-, viesti- ja nettipaketteja. Yhteys Multi -palvelun rinnakkaisliittymät on rajoitettu toimimaan 2G-, 3G- ja 4G-verkoissa. Multi+ 5G -palvelun rinnakkaisliittymä toimii myös 5G-verkossa. Yhteys Multi -palvelun rinnakkaisliittymän maksiminopeus on määritelty Yhteys Multi -palvelun palvelukuvauksessa. Yhteys Multi -palvelusta laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

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.

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

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, 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), Norjassa (Telia), Tanskassa (Telia), Virossa (Telia), Latviassa (LMT) ja Liettua (Telia).

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

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