

# TELIA PREPAID -LIITTYMÄN PALVELUKUVAUS



Telia Prepaid -liittymiin ja saldon lataukseen sovelletaan Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille sekä tässä palvelukuvauksessa mainittuja Telian Prepaid -tuotteita koskevia ehtoja. Telian Prepaid -liittymät (Easy Prepaid, Prepaid Netti, Telia Prepaid, jäljempänä ”Liittymä”) toimivat Suomessa, Pohjolassa ja Baltiassa (Ruotsissa, Tanskassa, Norjassa, Virossa, Latviassa ja Liettuaassa), Espanjassa, Saksassa, Kreikassa, Italiassa ja Ranskassa (jäljempänä ”Ulkomailla”) ja eivät toimi muissa maissa.

## Yleistä

Liittymän voimassaoloaika on kuusi (6) kuukautta liittymän käyttöönotosta ja 12 kuukautta aina edellisestä latauksesta. Liittymän mahdollisesti käyttämättä jäänyttä saldoa tai ennalta maksettuja, pakettihinoiteltuja maksuja ei palauteta.

Liittymästä ei voida toimittaa puheluierittelyä. Jos soitat palvelunumeroihin kotimaassa, Liittymän saldon tulee olla vähintään 20 euroa. Soitot yleishyödyllisiin palvelunumeroihin (palveluluokka 1) sallitaan alle 20 euron saldolla. Näitä palvelunumeroita ovat esimerkiksi 0800-, 116-, 0100-, 010-, 0200-, 020-, 0300- ja 030-alkuiset numerot.

Muista säilyttäjä paketissa oleva korttikehys, jossa ovat PIN- ja PUK-koodit.

Liittymään voidaan lähettää sitä koskevia tietoja (esimerkiksi saldotietoja tai tietoja palvelun tai ehtojen muutoksesta) tekstiviestillä. Liittymään lähetettyjen ilmoitusten katsomme tulleen tietoosi niiden lähetystä seuraavana päivänä. Tekstiviestit ovat suomenkielisiä. Liittymään voidaan lisäksi lähettää prepaid-tuotteeseen liittyviä markkinointiviestejä teksti- ja multimediamiesteillä. Markkinointiviestit voit kieltää milloin tahansa lähettämällä tekstiviestin KIELTO numeroon 15400 (0 €).

## Netin käyttö

Mikäli Liittymässäsi on nettipaketti, joka sisältää rajatun määrän nettikäyttöä, voit käyttää nettiä myös Pohjolan ja Baltian alueella sekä Espanjassa, Saksassa, Kreikassa, Italiassa ja Ranskassa ilman lisämaksuja. Ylittävä käyttö maksaa saman verran kuin kotimaassa.

Prepaid -nettipakettisi päiväkäytölle ulkomailla on asetettu päiväkohtaiset kohtuullisen käytön rajat. Lisätietoja löydät osoitteesta [www.telia.fi/prepaid/ulkomailla](http://www.telia.fi/prepaid/ulkomailla). Kun päivähintaan sisältyvä netti on käytetty, netin käyttö Ulkomailla loppuu, ellei ole ladannut uutta pakettia jatkaaksesi netin käyttöä. Liittymääsi lähetetään tekstiviesti, kun netin päiväkohtainen tai pakettikohtainen käyttöraja on täyttymässä.

## Roaming

Liittymäsi nettipaketti sekä puhe- ja viestihinnoittelu ovat käytössä lähtökohtaisesti kotimaan hinnoin myös Pohjolan ja Baltian alueella sekä Espanjassa, Saksassa, Kreikassa, Italiassa ja Ranskassa. Pohjolan ja Baltian alueella voit käyttää Liittymää ainoastaan Telian verkoissa (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).

Voit soittaa Liittymällä kaikkiin kotimaisiin normaalihintaisiin numeroihin sekä palvelu- ja hätänumeroihin. Liittymällä voit soittaa ja lähettää viestejä ulkomaille hinnaston mukaisesti. Tekstiviestien ja multimediamiestien lisäksi voit kotimaassa lähettää ja vastaanottaa Liittymälläsi myös palveluviestejä. Tekstiviestiiänestysten ja -lahjoitusten sekä muiden vastaavien palveluiden toimivuus riippuu aina kyseisestä palveluntarjoajasta. Palveluviestit ja palvelunumerot eivät ole käytettävissä ulkomailla lukuun ottamatta Telian omaa asiakaspalvelunumeroa.

## Mobiilivarmenne

Liittymän SIM-kortti voidaan vaihtaa Telia Mobiilivarmenne -tuelliseen SIM-korttiin. Sen jälkeen voit ottaa käyttöön Liittymään Mobiilivarmenneen rekisteröimällä sen Telia Kaupassa. Mobiilivarmenne on voimassa viisi (5) vuotta, mutta Liittymän voimassaoloaika on kuusi (6) kuukautta Liittymän käyttöönotosta ja 12 kuukautta aina edellisestä latauksesta. Mikäli Liittymän voimassaoloaika päättyy, päättyy myös Mobiilivarmenneen voimassaoloaika. Jos haluat Mobiilivarmenneen uudelleen käyttöösi, se pitää rekisteröidä uudelleen ja maksaa siitä kulloinkin voimassaoleva kytkentämaksu.

## Ulkomailla tapahtuvan ulkomaankäytön seuranta ja hinnoittelu

### 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 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, Teliällä on oikeus periä edellä kuvattua liittymän väärinkäytöstä lisämaksua liikennelajikohtaisesti.

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

## Saldon tarkistus

Liittymän saldon voi tarkistaa Telia Prepaid -sovelluksella tai lähettämällä tekstiviestin PREPAID SALDO numeroon 15400. Viesti on maksuton.

## 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 <https://www.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/kirjaudu](https://www.telia.fi/kirjaudu).

Yhteydenottoopyynnön voi jättää osoitteessa <https://www.telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottoopyynto>.

Asiakasreklamaation voi toimittaa myös Telian maantieteelliseen osoitteeseen

## 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 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 ajoitukset, 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 käytösäännöistä Telian nettisivuilla osoitteessa [telia.fi/tietosuoja](https://telia.fi/tietosuoja). Uusia tietoturvaohjeita ilmiantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo liikenteenhallintamenetelmistä sekä tietoturvallisuuden takaamiseksi käytetyistä menetelmistä julkaistaan osoitteessa [telia.fi/tietoturvainfo](https://telia.fi/tietoturvainfo).

## Henkilötietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötietoja käsitellään Telian tietosuojalausannon mukaisesti. Tietosuojalausunto on luettavissa osoitteessa: [telia.fi/tietosuoja](https://telia.fi/tietosuoja).

Tiedot perustuvat 1/2021 tilanteeseen. Telia pidättää oikeuden tehdä muutoksia toiminnallisuuksiin. Pyrimme ilmoittamaan muutoksista tekstiviestillä. Voit käydä katsomassa voimassa olevat Liittymän toiminnallisuudet ja hinnat nettisivuillamme osoitteessa [telia.fi/prepaid](https://telia.fi/prepaid) ja [telia.fi/prepaid/ulkomailla](https://telia.fi/prepaid/ulkomailla).

## Ennen sopimuksen tekemistä vaadittavat henkilötiedot

Ennen sopimuksen tekemistä tai sopimuksen tekemisen yhteydessä ei vaadita tietoja asiakkaan yksilöimiseksi ja tunnistamiseksi.

Mikäli sopimus tehdään Telian verkkokaupassa, asiakkaalta pyydetään ennen sopimuksen tekemistä tietoja yksinomaan palvelun toimittamista varten (nimi ja yhteystiedot). Näiden tietojen ei edellytetä olevan palvelun käyttöönsä ottavan asiakkaan tiedot, vaan kyse voi olla mistä tahansa tiedoista, joilla palvelu voidaan toimittaa asiakkaalle.

## Palvelua käytettäessä kerättävät henkilö- ja välitystiedot

Palvelua käytettäessä voidaan kerätä asiakkaan henkilötietoja, kuten yhteystietoja tai asioinnin yhteydessä ilmoitettavia muita tietoja taikka asiakasviestintään, markkinointiin, sopimukseen, reklamaatioihin sekä saldon käyttöön, lataamiseen ja maksamiseen liittyviä tietoja. Näitä tietoja voidaan kerätä ja päivittää asiakkaalta itseltään, ja kerättäviä tietoja voi syntyä myös asioinnin tai palvelun käytön yhteydessä.

Palvelua käytettäessä käsitellään myös palvelun käyttöä ja saldoa 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](https://telia.fi/tietosuoja) sekä Telian toimipisteissä.

## 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.