

TELIA YHTEYS KOTIIN MOBIILI 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 tarkoitettu mobiiliteknikalla toteutettu nettiliittymä, jolla voi käyttää nettiä kotimaassa (Suomi). Liittymä sisältää aina nettiyhteyden sovitulla nopeudella.

Liittymän käyttöönotto ja ominaisuudet

Liittymän kuulumuus on tarkistettu asiakkaan ilmoittaman käyttöpaikan osoitteen perusteella, eikä Telia voi taata kuulumuuta 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 voit lähettää tekstiviestejä, mutta sillä ei voi soittaa normaaleja matkapuheluita.

Lisätietoja nettipaketeista ja niitä tukevista lisäpalveluista löytyy tästä palvelukuvauksesta ja osoitteesta telia.fi/yhteyskotiin. Valitut lisäpalvelut ovat voimassa toistaiseksi, ellei lisäpalvelun sopimuksessa, palvelukohtaisissa ehdoissa ja/tai palvelukuvauksessa toisin mainita.

Liittymän kaikkiin nopeusluokkiin sisältyy viisi (5) sähköpostiosoitteita, eli sähköpostilaatikoita kooltaan 500 Mt per kappale, jotka asiakas voi halutessaan ottaa käyttöön. Lisäksi asiakas saa käyttäjätunnukset pääkäyttäjälle ja neljälle sivukäyttäjälle (1+4 kpl).

Nettipalveluiden yleiskuvaus

Liittymään on valittavissa useita vaihtoehtoisia nettipaketteja, joiden hinnoittelu perustuu kuukausimaksuun. Nettipaketit tarjoavat verkon kuormituksesta riippuen kussakin tilanteessa parhaan mahdollisen palvelun, mutta yksittäiselle asiakkaalle ei voida taata tiettyä tarkasti määriteltyä nopeutta.

Yhteysnopeus riippuu muun muassa käytössä olevasta nettipalvelusta, verkkotekniikasta sekä asiakkaan päätelaitteesta. Yhteysnopeus voidaan mitata suuntaa antavasti netin nopeustesteillä. Telia suosittelee Nettimittarin käyttöä osoitteessa telia.fi/nopeustesti

Liittymän käytettävyyteen vaikuttaa mm. verkon poikkeuksellinen yhtäaikaisten käyttäjien määrä. Verkon kuormittumisesta johtuen nettiyhteys voi lyhytaikaisesti 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 arvioidut maksiminopeudet ja vaihteluvälit verkkotekniikoittain

Taulukoissa kerrotaan liittymän arvioitu maksiminopeus ja vaihteluvälit. Liittymän mainostettu nopeus on korkeintaan liittymän maksiminopeus.

M-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 | 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 |

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 | 50 Mbit/s | 3-50 Mbit/s |
| 4G+ | 100 Mbit/s | 10-100 Mbit/s | 50 Mbit/s | 3-50 Mbit/s |
| 5G* | 100 Mbit/s | 10-100 Mbit/s | 50 Mbit/s | 10-50 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* | 200 Mbit/s | 10-200 Mbit/s | 50 Mbit/s | 10-50 Mbit/s |

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

* Tarvitaan 5G-liittymä

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-tekniikka. Tällä tekniikalla mobiilioptimoituidut sivut 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 valikoituilla kaupunkialueilla.

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

Liittymän käytön rajoitukset

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.

Palvelun käytön seuranta ja hintatiedot

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

Liittymän käyttö ulkomailla

Liittymä ei lähtökohtaisesti toimi ulkomailla, mutta ulkomaan käytön esto on mahdollista poistaa. Tällöin liittymä toimii niiden operaattoreiden verkoissa, joiden kanssa Telialla on kulloinkin voimassa oleva sopimus. Palveluiden laadussa ja ominaisuuksissa voi olla olennaisia eroja verrattuna Telian palveluihin kotimaassa. Tässä palvelukuvauksessa kuvatut laskutusperusteet koskevat vain palvelun käyttöä kotimaassa. Netin käytön hintoihin ja laskutusperusteisiin ulkomailla sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa hinnastoa.

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 signaalointi 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.

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

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 tietoturvaan 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 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 käytösäännöistä Telian nettisivuilla osoitteessa telia.fi/tietosuoja

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

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 maksukäyttämiseen 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.

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, hinnoittelu ja irtisanominen

Liittymäsi käytöstä laskutetaan kiinteä kuukausimaksu valitun nettipaketin hinnaston mukaisesti. Liittymään kytkettävistä lisäpalveluista laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Voit vaihtaa liittymän nettipakettia yhden (1) kerran laskutuskauden aikana. Voimassa oleville liittymille, jotka vaihdetaan Yhteys kotiin -liittymään, muutos astuu voimaan heti, jolloin Yhteys kotiin -liittymän hinnoittelu ja valittu nettipaketti ovat heti käytettävissä. Palvelun vaihtokaudelta peritään vain laskutuskauden lopussa voimassa olevan paketin kuukausimaksu. Nettipaketin kytkentäkaudelta peritään kuukausimaksu, jos sitä on käytetty. Liittymän ja sen kautta käytettyjen telepalveluiden maksutapana on laskutus ja nämä laskut maksetaan tilisiirtona. Maksuaika on 14 vuorokautta ja eräpäivä löytyy laskusta.

Kuukausimaksu veloitetaan noin kuukauden jaksoissa laskutusryhmän mukaisesti. Liittymän sähköinen laskutusvaihtoehto on maksuton. Paperilaskusta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Tiedot toimitus- ja muista kuluista löydät hinnastosta.

Kuluttaja-asiakkaan liittymällä on kahden (2) viikon irtisanomisaika. Loppulasku veloitetaan päiväkohtaisesti liittymän irtisanoutumiseen asti, ellei liittymää irtisanota laskutuskauden vaihteeseen. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa kesken sopimuskauden. Määräaikaisen Laitesopimuksen voi päättää suorittamalla hinnaston mukaisen irtisanomismaksun ja sopimuskauden loppuerät kertasuorituksena.

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. Mikäli laite on ollut Telian hallinnoima, päättyy Telian tekemä laitteen hallinnointi, kun sopimus päättyy ja asiakas on suorittanut korvauksen laitteesta yllä mainitun mukaisesti. Telian laitteen hallinnoinnin päättymisen seurauksena Telia ei vastaa laitteen mahdollisesta haavoittuvuudesta tai toimivuudesta.

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 voit tehdä myös netissä osoitteessa <https://www.telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus>. Kiireellisissä asioissa (esim. puk-koodi ja liittymän sulkeminen) chat-asiakaspalvelumme on palveluksessasi 24/7, kun olet kirjautuneena Minun Teliaan tai Minun Telia -sovellukseen. Voit myös jättää yhteydenottopyynnön osoitteessa <https://www.telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto>. Asiakasreklamaation voit toimittaa halutessasi myös Telian postiosoitteeseen Pasilan Asema-aukio 1, 00520 Helsinki.

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.