

Sonera Kodin Netti -palvelukuvaus

Palvelun yleiskuvaus

Sonera Kodin Netti -liittymä tarjoaa kiinteään, aina auki olevan laajakaistaisen yhteyden huoneistosta Soneran tietoverkkoon ja internetiin. Asiakkaalle toimitetaan liittymä ja lisäpalvelut laajakaista- ja internetpalveluiden käyttöä varten.

Liittymä sisältää huoneiston liittämisen kiinteistön sisäverkon kautta Soneran runkoverkkoon sekä jatkoyhteyden internetverkkoon. Jatkoyhteyden

nopeus riippuu asiakkaan valitsemasta internetnopeusluokasta. Asiakkaan käytettävissä ovat laajakaistapalvelut, internetin hyöty- ja huvipalvelut, sähköposti- ja muut lisäpalvelut, joista osa on maksullisia.

Runkoyhteys jaetaan kiinteistöön toimitettujen liittymien kesken siten, että kukin liittymä voi saada enintään liittymän nopeusluokan mukaisen yhteyden paikallisverkon kautta tietoverkkoon.

Saatavilla olevat nopeudet

Ilmoitetut nopeudet ovat bit/s verkosta asiakkaalle / asiakkaalta verkkoon päin. Nopeudet on ilmoitettu vaihteluväleinä.

Tekniikka /Kiinteistön sisäverkossa käytetty tekniikka	Sisäverkon kaapelointi	Sonera Kodin Netti	Sonera Kodin Netti Perus	Sonera Kodin Netti Plus	Sonera Kodin Netti Teho	Sonera Kodin Netti Max	Tarvittava päätelaite
ADSL	CAT3	256/256 k ja 1 M / 512 k ja 2 M / 512 k ¹⁾²⁾	3–8 M / 512 k – 1 M	8–20 M / 512 k–1 M			ADSL-modeemi, Sonera Kodin Netti Plus vaatii ADSL 2+ modeemin
VDSL2	CAT3		4–10M/4–10M	20–50M/4–10M			VDSL2-modeemi
Kaapeli	Koaksiaali	1 M / 512 k ja 2 M / 1 M ¹⁾²⁾	5–10 M / 2–5 M	25–50 M / 2–5 M	40–100 M / 2–5 M	80–200 M / 4–10 M	Kaapelimodeemi Eurodocsis 3.0
Valokuitu / ADSL	CAT3	1 M / 1 M ja 2 M / 2 M ¹⁾²⁾	5–10 M / 1 M	10–20 M / 512 k–1 M			ADSL-modeemi, Sonera Kodin Netti Plus vaatii toimiakseen ADSL 2+ modeemin
Valokuitu / VDSL2	CAT3	1 M / 1 M ja 2 M / 2 M	5–10M/5–10M	25–50 M / 5–10 M	50–100 M / 5–10 M		VDSL2-modeemi
Valokuitu / Ethernet	CAT5/6	1 M / 1 M ja 2 M / 2 M	5–10M/5–10M	25–50 M / 25–50 M	50–100 M / 50–100 M	500 M–1000 M / 50–100 M	
Valokuitu / FTTH	Yksimuotokuitu	1 M / 1 M ja 2 M / 2 M ¹⁾²⁾	5–10M/5–10M	25–50 M / 25–50 M	50–100 M / 50–100 M	500 M–1000 M / 50–100 M	Kuitumuunnin

¹⁾ Nopeus on enintään mainittu maksiminopeus, mutta vähintään 40 %.

²⁾ Saatavilla vain määritellyissä puitesopimuskohteissa tai määrättyillä alueilla

Palvelukokonaisuus

Sonera Kodin Netin kaikkiin nopeusluokkiin kuuluvat seuraavat palvelut:

- Käyttäjätunnukset: pääkäyttäjä + käyttäjät (1+4 kpl)
- Sähköpostiosoitteita (sähköpostilaatikoita á 500 MB) (5 kpl)

Käytösäännöt

Liittymän tarjoama tietoliikenneyhteys on salaamaton, joten kolmas osapuoli voi saada liittymän kautta välitettävän tiedon selville. Asiakas vastaa käyttämiensä asiakaslaitteiden (tietokone, mahdollinen reititin), järjestelmien ja tietoliikenteen tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse. Asiakas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Lähtevän sähköpostin palvelimena voi käyttää vain mail.inet.fi -palvelinta. Liittymän portti 25 on suljettu lähtevältä liikenteeltä.

Jos käyttäjä haluaa kuitenkin käyttää porttia 25 sähköpostin lähettämiseen, hänen tulee ohjata liikenne kulkemaan mail.inet.fi -palvelimen kautta.

Soneralla on oikeus suodattaa sähköpostiviestejä ja tehdä muita tarpeellisia toimenpiteitä, esimerkiksi rajoittaa lähtevien sähköpostiviestien lukumäärää palvelun tietoturvan kulloinkin edellyttämässä laajuudessa. Sonera ei tutki eikä säilytä palvelun suodattamia viestejä tai niiden sisältöjä.

Yhteystiedot

Sonera Asiakaspalvelu
PL 0400, 65101 VAASA

www.sonera.fi

Yritystiedot

TeliaSonera Finland Oyj
Teollisuuskatu 15, 00510 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Puh. 020401
Y-tunnus: 1475607-9
ALV-numero: FI14756079

PALVELUKUVAUS

Roskapostin ja tietokonevirusten suodatus ei voi täydellisesti tunnistaa roskaposteja ja/tai viruksia, eikä se tarjoa täydellistä suojaa viruksia, virus-hyökkäyksiä tai niiden aiheuttamia vaikutuksia vastaan. Suodattimet on tarkoitettu toimimaan siten, että ne tunnistavat ja suodattavat ainoastaan tietokoneviruksia ja/tai roskapostia sisältäviä sähköpostiviestejä. Roskapostin ja tietokonevirusten suodatuksen yhteydessä voi kuitenkin suodattua myös muita viestejä. Sonera ei ole korvausvelvollinen tietokonevirus- ja/tai roskapostisuodattimen poistamien viestien aiheuttamista vahingoista.

Liittymään kytketty asiakaslaite saa määrääjäksi käyttöönsä julkisen IP-osoitteen Soneran hallinnoimassa IP-avaruudesta. Määräajan pituus vaihtelee verkon käyttöasteen mukaan. Yhteen liittymään jaetaan maksimissaan viisi (5) osoitetta. Asiakas voi käyttää käyttäjätunnusta yhdessä liittymässä kerrallaan. Yhteen liittymään voi kytkeä esimerkiksi reitittimen, jolta yhteydenjako onnistuu useammalle päätelaitteelle (tietokone, tabletti, tms). Liittymään käyttäjätunnuksia on säilytettävä huolellisesti. Liittymän kapasiteettia ei saa jakaa kolmannen osapuolen kanssa. Palvelimen liittäminen normaalia kotikäyttöä varten on sallittu.

Sonera voi tietoturvasyistä puuttua asiakkaan liittymän poikkeukselliseen käyttöön (mukaan lukien rajoitukseen häiriön aiheuttaminen verkolle tai toisille käyttäjille) yleisten toimitusehtojen mukaisesti sulkemalla asiakkaan yhteyden ja/tai palvelun.

Asiakkaan palvelu on tällöin suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa liittymän sulkemisen perusteena olleen tietoturvasyyn ja ilmoittaa siitä Soneran asiakaspalveluun. Asiakas vastaa siitä, että liittymää käytetään lainmukaisiin tarkoituksiin. Sonera pyrkii ilmoittamaan mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käyttörajoituksista Soneran verkkosivulta www.sonera.fi/tietosuoja

Liittymän asennus- ja käyttöohjeet löytyvät Sonera Internet Avustajasta osoitteesta www.sonera.fi/avustaja Lista liittymän vaatimista laitteista, palvelukuvaus, kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut ja voimassa olevat hinnastot ovat nähtävillä osoitteessa www.sonera.fi/laajakaista

Käyttöönoton edellytykset ja käyttö

Asiakas ja Sonera sopivat liittymän käyttöön otosta kirjallisesti palvelusopimuksella. Palvelusopimuksen voi tehdä myös itsepalvelukanavan kautta, jolloin asiakkaan tunnistaminen ja palvelusopimuksen allekirjoitus tapahtuvat pankkitunnuksin.

Liittymän toimittaminen ja käyttö edellyttävät ominaisuuksiltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivan verkon saatavuutta. Liittymän saatavuus tarkastetaan alustavasti sopimuksentekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu toimituksen yhteydessä. Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää verkon rakentamista, Soneralla on oikeus periä asiakkaalta hinnastossa määritellyn liittymismaksun lisäksi erillinen tapauskohtaisesti määritelty rakentamismaksu. Asiakkaalla on tällöin vaihtoehtoisesti oikeus peruuttaa tilaus ja/tai sopimus.

Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän nopeudet sekä muu palvelun laatutaso voivat vaihdella tietoliikenneverkon ominaisuuksista johtuvista syistä ilmoitetun vaihteluvälin puitteissa. Liittymän nopeuteen voivat vaikuttaa myös Soneran vaikutuspiirin ulkopuolella olevat asiat, kuten esimerkiksi internetverkon ja sen palveluiden ruuhka, kiinteistön sisäverkon kunto, asiakkaan modeemin ja tietokoneen kapasiteetti, langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö, virustorjunta- ja palomuuripalveluiden sekä muiden mahdollisten käytössä olevien ohjelmistojen kuormitus. Liittymän toimittaminen ei edellytä puhelinliittymän tilaamista.

Liittymä voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikan siirrosta on ilmoitettava Soneralle, minkä jälkeen Sonera tarkistaa saatavuuden haluttuun käyttöpaikkaan.

Mikäli liittymää ei ole saatavissa uuteen käyttöpaikkaan, voidaan sopimus purkaa toimitusehtojen mukaisesti. Maksettuja maksuja ei tällöin palauteta.

ADSL- tai VDSL2 -tekniikalla toteutetut kohteet: Tietoliikenneyhteys kytetään talojakamoon, josta yhteys jatketaan kiinteistön puhelinisäverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy Soneran tietoverkkoon huoneiston puhelinistorasiaan kytkettävällä ADSL- tai VDSL2 -modeemilla.

Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa kiinteistön puhelinisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Sonera ei vastaa kiinteistön puhelinisäverkon kunnosta tai sen saatamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman eri korvausta.

Asiakas vastaa itse käyttämänsä päätelaitteen (PC, tabletti, pelikonsoli, puhelin yms.) liittämisestä modeemiin. Laitteista ja käyttötarkoituksesta riippuen liitäntä tehdään joko kiinteällä Ethernet-kaapelilla tai langattomasti WLANin kautta. Laitteiden ja järjestelmien on oltava käyttökunnossa ja mikäli järjestelmässä on virus, on asiakkaan poistettava se ennen asennusta.

Puhelimen ja tietoliikenneyhteyden yhtäaikainen käyttö voi aiheuttaa häiriöitä puhelinliikenteeseen, jonka vuoksi Sonera suosittelee häiriönestosuodattimen käyttöä.

Kaapeli-tekniikalla toteutetut kohteet: Liittymän toimittamisen ja käytön edellytyksenä on, että asiakkaan kiinteistöyhtiölle tai omakotitaloalueille on toimitettu kaksisuuntainen Sonera KaapeliTV-liittymä. Asiakas liittyy tietoverkkoon kaapelimodeemilla. Sonera Kodin Netti Plus, Teho ja Max -liittymät vaativat toimiakseen Eurodocsis 3.0 -modeemin. Soneran Kodin Netti ja Kodin Netti Perus -liittymät toimivat myös Eurodocsis 2.0 -modeemilla.

Asiakas vastaa itse käyttämänsä päätelaitteen (PC, tabletti, pelikonsoli, puhelin yms.) liittämisestä modeemiin. Laitteista ja käyttötarkoituksesta riippuen liitäntä tehdään joko kiinteällä Ethernet-kaapelilla tai langattomasti WLANin kautta. Laitteiden ja järjestelmien on oltava käyttökunnossa ja mikäli järjestelmässä on virus, on asiakkaan poistettava se ennen asennusta.

Valokuidulla toteutetut kohteet: Liittymän toimittamisen ja käytön edellytyksenä on, että asiakkaan kiinteistöyhtiölle tai omakotitaloalueille on toimitettu Sonera Kiinteistöyhteys Kuitu. Asiakas liittyy tietoverkkoon sisäverkkokaapeloinnista riippuen ADSL-modeemilla, VDSL2 -modeemilla, kuitumuuntimella tai suoraan Ethernet-kaapelilla.

Liittymän käyttöönottoa ja käyttöä varten asiakas tarvitsee ADSL-liittymätavassa tietokoneen, reitittävän tai siltaavan ADSL-modeemin, ADSL-modeemin liittynästä riippuen mahdollisesti Ethernet-verkkosovittimen sekä välilyhdon. VDSL2 liittymätavassa asiakas tarvitsee tietokoneen, VDSL2 -modeemin, Ethernet verkkosovittimen sekä välilyhdon. Kuituliittymätavassa asiakas tarvitsee tietokoneen, kuitumuuntimen, mahdollisesti Ethernet-verkkosovittimen sekä välilyhdon. Ethernet-liittymätavassa asiakas tarvitsee tietokoneen, Ethernet-verkkosovittimen sekä välilyhdon. Näiden hankinta, asennus ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla. Asiakkaan on etukäteen huolehdittava, että tietokoneessa on vapaa verkkosovittimen vaatima liitäntä. Laitteiden ja järjestelmien on oltava käyttökunnossa ja mikäli järjestelmässä on virus, on asiakkaan poistettava se ennen asennusta.

ADSL- tai VDSL2-liittymätavassa lankapuhelimen ja tietoliikenneyhteyden yhtäaikainen käyttö voi aiheuttaa häiriöitä tietoliikenteeseen, minkä vuoksi suositellaan häiriönestosuodattimen käyttöä.

Yhteystiedot

Sonera Asiakaspalvelu
PL 0400, 65101 VAASA

www.sonera.fi

Yritystiedot

TeliaSonera Finland Oyj
Teollisuuskatu 15, 00510 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Puh. 020401
Y-tunnus: 1475607-9
ALV-numero: FI14756079

PALVELUKUVAUS

Sopimuksen voimassaoloaika

Sopimus voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassaolevana. Jos sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa osapuolten sopiman määräajan. Määräaikaisen sopimuksen keston katsotaan alkavan siitä, kun Sonera on toimittanut sopimuksen mukaisen palvelun asiakkaalle. Palvelu toimitetaan asiakkaalle 0–4 viikon kuluttua tilauksesta. Sonera vahvistaa tarkemman toimitusajan asiakkaalle etukäteen sähköpostilla, tekstiviestillä tai muulla erikseen sovitulla tavalla. Määräaikainen sopimus jatkuu sopimuskauden jälkeen automaattisesti toistaiseksi voimassaolevana, ellei asiakas viimeistään kahta viikkoa tai Sonera viimeistään kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut sopimusta, jolloin sopimus päättyy alkuperäisen sopimuskauden päättyessä. Toistaiseksi voimassaoleva sopimus on irtisanottavissa Soneran palveluiden yleisten toimitusehtojen mukaisesti. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa kesken sopimuskauden. Tällä ehdolla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaan lakiin perustuvaa irtisanomisoikeutta sosiaalisen suorituseseen johdosta.

Asiakastiedotus

Sonera lähettää liittymää koskevat ajankohtaiset tiedotteet sähköpostiosoitteeseen, jonka asiakas on ilmoittanut yhteysosoitteeseen hankkiessaan liittymän. Sähköpostiin lähetetään asiakastiedotteita liittymämuutoksista sekä markkinointiviestejä Soneran uusista palveluista ja tarjouksista. Jokaisessa markkinointisähköpostiviestissä on yhteystiedot, jotta asiakas voi ilmoittaa, mikäli ei halua vastaanottaa Soneran markkinointiviestejä.

Laskutus

Laskutuskausi on yksi (1) kuukausi. Laskutus alkaa liittymän toimitusta seuraavasta päivästä. Mahdollisten maksullisten palveluiden käyttömaksut veloitetaan jälkikäteen. Laajakaistalasku toimitetaan sähköisessä muodossa. Laskun voi myös saada maksullisena paperilaskuna. Paperilaskun hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan Soneran hinnaston mukaisesti.

Peruutusoikeus etämyynnissä

Mikäli asiakas on tehnyt tilauksen liittymästä etäviestimellä esim. puhelimitse tai internetissä, asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus 14 vuorokauden kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta ottamalla yhteyttä Soneran asiakaspalveluun. Siltä osin kuin liittymä on toimitettu ja asiakkaan käytettävissä ennen peruutusoikeuden käyttämistä on Soneralla oikeus periä asiakkaalta tätä aikaa vastaava kohtuullinen korvaus.

Muut ehdot

Niissä asioissa, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Soneran palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaalle tai Soneran palveluiden yleisiä toimitusehtoja yritysasiakkaalle sopimukseen merkitystä asiakassuhteesta riippuen. Soneralla on oikeus periä asiakaspalvelusta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut.

Tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista saattaa fyysisesti sijaita Soneran 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.

Yhteystiedot

Sonera Asiakaspalvelu
PL 0400, 65101 VAASA

www.sonera.fi

Yritystiedot

TeliaSonera Finland Oyj
Teollisuuskatu 15, 00510 Helsinki
Kotipaikka: Helsinki
Puh. 020401
Y-tunnus: 1475607-9
ALV-numero: FI14756079