

Sonera Tiedonsiirtopalvelut

1. Palveluiden yleiskuvaus

TeliaSonera Finland Oyj (jäljempänä Sonera) tarjoaa Soneran matkapuhelinliittymäasiakkaille useita vaihtoehtoisia pakettikytkennäisiä tiedonsiirtopalveluita (jäljempänä Palvelu). Palvelun avulla voi esimerkiksi käyttää sähköpostia ja internetiä, Sonera Surfport -palveluita sekä lähettää ja vastaanottaa multimediamiestejä. Hinnoittelu perustuu palvelusta riippuen joko tiedonsiirron määrään tai tiedonsiirtoyhteyden kestoon.

Palvelu tarjoaa verkon kuormituksesta riippuen kussakin tilanteessa parhaan mahdollisen tiedonsiirtonopeuden, mutta yksittäiselle asiakkaalle ei voida taata tiettyä, tarkasti määriteltyä nopeutta. Tiedonsiirtonopeus riippuu muun muassa käytössä olevasta tiedonsiirtopalvelusta, tiedonsiirtoteknologiasta sekä asiakkaan päätelaitteesta. Asiakas voi hyödyntää esimerkiksi nopeampia 3G- ja 4G -tiedonsiirtoteknologioita, mikäli hänellä on niitä tukeva päätelaite, joka on kyseisen verkon peittoalueella.

3G-verkon alueella verkon maksiminopeus on 16 Mbit/s, yleinen vaihteluväli 0,3-4 Mbit/s. 4G-verkon alueella verkon maksiminopeus on 100 Mbit/s, yleinen vaihteluväli 10-80 Mbit/s. Tiedonsiirron nopeus riippuu mm. laitteen ominaisuuksista sekä verkon kuormituksesta.

Palvelun käytettävyyteen vaikuttaa mm. verkon yhtäaikaisten käyttäjien määrä. Verkon kuormittumisesta johtuen tiedonsiirto voi olennaisesti hidastua, katkeilla tai keskeytyä. Katkennut 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.

2. Määräveloitteiset palvelut

Määräveloitteisten palveluiden laskutus perustuu siihen, kuinka paljon tietoa siirretään. Tiedonsiirtoyhteyden kestolla ei ole laskutuksen kannalta merkitystä. Määräveloitteiset palvelut ja niiden hinnat on määritelty kulloinkin voimassa olevassa hinnastossa.

Osassa määräveloitteisista palveluista asiakkaalle lähetetään informatiivinen tekstiviesti, kun 80 % palvelun kuukausimaksuun sisältyvästä tiedonsiirrosta on käytetty. Osassa palveluista asiakkaalle lähetetään tekstiviesti myös silloin, kun palvelun kuukausimaksuun sisältyvä tiedonsiirto on käytetty kokonaan ja palvelun nopeutta on tästä johtuen rajoitettu.

Saldoseuranta ei ole reaaliaikainen, joten ilmoitus lähetetään viiveellä. Viive voi olla useita tunteja, sillä tekstiviesti-ilmoitusta ei lähetetä yöaikaan. Tekstiviesti-ilmoitus ei välttämättä saavu perille mm. asiakkaan päätelaitteesta tai verkkoteknisistä syistä johtuen. Asiakas vastaa palvelun käytöstä aiheutuvista maksuista siittäkin huolimatta, että tekstiviesti-ilmoitus saapuu viiveellä tai ei saavu lainkaan liittymään.

3. Aikaveloitteiset palvelut

Aikaveloitteisten palveluiden laskutus perustuu tiedonsiirtoyhteyden kestoon. Palvelun käytöstä veloitetään siltä ajalta, kun tiedonsiirtoyhteys on avoinna, riippumatta siitä siirretäänkö tietoa.

Asiakkaan tulee huolellisesti varmistua päätelaitteen käyttöohjeiden mukaisesti siitä, ettei tiedonsiirtoyhteys jää auki käytön jälkeen, koska myös passiivisesta yhteydestä, jossa tietoa ei siirretä, peritään hinnaston mukaiset maksut.

Useissa päätelaitemalleissa on mahdollista, että tiedonsiirtoyhteys on taustalla avoimena, vaikka laitteen näytöllä ei näkyisikään mitään siihen viittaavaa. Lisäpalveluissa tai sovelluksissa voi myös olla ominaisuus, joka päivittää automaattisesti tietoja ilman käyttäjän toimenpiteitä. Veloitus ei keskeydy myöskään soitettaessa tai vastattaessa puheluun tiedonsiirtoyhteyden ollessa avoimena.

Aikaveloitteinen laskutus on käytössä ainoastaan kotimaassa Soneran verkossa. Ulkomailla veloitus perustuu tiedonsiirron määrään tai muuhun käytettävän operaattorin määrittelemään laskutusperusteeseen.

4. Käyttönoton edellytykset

Tiedonsiirtopalveluiden käyttäminen edellyttää, että asiakkaalla on Sonera matkapuhelinliittymä, tarvittavilla teknisillä ominaisuuksilla varustettu päätelaite, ja että asiakas tallentaa tarvittaessa tiedonsiirtoasetukset asianmukaisesti päätelaitteeseen. Sonera pyrkii toimittamaan asiakkaan päätelaitteeseen sopivat asetukset tekstiviestinä automaattisesti aina, kun asiakas asettaa liittymän sim-kortin uuteen päätelaitteeseen. Asiakas voi tilata asetukset myös itsepalvelukanavista tai asiakaspalvelusta.

Tiedonsiirtoyhteys avataan yhteysosoitteen (APN) kautta.

5. Tietoturva ja käytösäännöt

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 matkapuhelimensa tai muun päätelaitteensa suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Sonera pyrkii ilmoittamaan mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käytösäännöistä Soneran internet-sivuilla osoitteessa www.sonera.fi/tietosuoja

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

Soneralla on oikeus priorisoida muuta verkossa tapahtuvaa liikennettä Palvelun käyttöön nähden. Matkapuhelinverkon tiedonsiirtoyhteyttä ei saa käyttää ns. vertaisverkkoliikenteeseen tai vastaavaan tiedostojen jakamiseen. Soneralla on oikeus rajoittaa VOIP (Voice over IP) -liikennettä.

Soneralla on tarvittaessa oikeus tarjota julkisien, internetissä reitittyvien (public) IP-osoitteiden sijaan reitittymättömiä (privat) IP-osoitteita.

6. Tiedonsiirtopalveluiden käyttö ulkomailla

Tiedonsiirtopalvelut toimivat ulkomailla niiden operaattoreiden verkoissa, joiden kanssa Soneralla on kulloinkin voimassa oleva sopimus. Palveluiden laadussa ja ominaisuuksissa voi olla olennaisia eroja verrattuna Soneran palveluihin kotimaassa. Tässä palvelukuvauksessa kuvatut laskutusperusteet koskevat vain palvelun käyttöä kotimaassa. Tiedonsiirtopalveluiden hintoihin ja laskutusperusteisiin ulkomailla sovelletaan kulloinkin voimassa olevaa hinnastoa.

7. Sopimuksen voimassaoloaika

Palvelua koskeva sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu.

Mikäli asiakas irtisanoo sitä liittymää koskevan palvelusopimuksen, johon Palvelu on kytketty, päättyy samalla myös Palvelua koskevan sopimuksen voimassaolo, koska Palvelua ei voi käyttää ilman liittymää.

Näillä ehdoilla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaan lakiin perustuvaan irtisanomisoikeutta sosiaalisen suorituseseen johdosta. Asiakkaalla on velvollisuus näyttää toteen sosiaalisen suorituseseen olemassaolo sekä velvollisuus toimittaa Soneralle kirjallinen selvitys irtisanomisen perusteista.

8. Laskutus

Palvelun käytöstä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut matkapuhelinlaskulla. Palvelun kytkentäkaudelta peritään kuukausimaksu, mikäli Palvelua on käytetty. Palvelun irtisanomiskaudelta kuukausimaksu peritään aina, riippumatta siitä, onko Palvelua käytetty. Irtisanomiskaudelta käyttämättä jäänyttä tiedonsiirtoa ei hyvitetä.

9. Muut ehdot

Liittymässä voi olla vain yksi Palvelu kerrallaan.

Asiakas voi seurata tiedonsiirron kustannuksia Soneran kulloinkin määrittelemissä itsepalvelukanavissa.

Asioihin, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassaolevia Soneran palveluiden yleisiä toimintusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai yritysasiakkaille asiakassuhteesta riippuen.