

1. Yleistä

Sonera Tuplanetti -liittymäpaketti (jäljempänä "Paketti") sisältää seuraavat liittymät ja palvelut:

- Kodin laajakaista, joka on Sonera Laajakaista ADSL (max. 8 Mbit/s nopeudella) tai Sonera Laajakaista Valokuitu (max. 10 Mbit/s nopeudella) –liittymä,
- Liikkuva laajakaista, joka on Liikkuva netti –liittymä sisältäen Sonera Tiedonsiirtopalvelun Fiksunetti. Fiksunetti – palvelu sisältää 3 Gt tiedonsiirtoa kotimaassa, jonka jälkeen nopeus hidastuu 64 kbit/s.

Yllä mainitut liittymät ja palvelut on kuvattu tarkemmin kohdissa 2-4.

2. Sonera Laajakaista ADSL ja Sonera Laajakaista Valokuitu, palvelukuvaus

Sonera Laajakaista ADSL ja Valokuitu –liittymä tarjoaa kiinteän, aina auki olevan laajakaistaisen yhteyden huoneistosta Soneran tietoverkkoon ja internetiin. Asiakkaalle toimitetaan liittymä ja nopeusluokan mukaiset lisäpalvelut laajakaista- ja internetpalveluiden käyttöä varten. Liittymä sisältää huoneiston liittämisen Soneran runkoverkkoon sekä jatkoyhteyden internetverkkoon. Jatkoyhteyden nopeus riippuu valitusta internetnopeusluokasta. Asiakkaan käytettävissä ovat liittymän nopeusluokan mukaiset laajakaistapalvelut, internetin hyöty- ja huvipalvelut, sähköposti-, kotisivutila- ja muut lisäpalvelut, joista osa on maksullisia.

2.1. Palvelukokonaisuus ja yhteensopivuus muiden tuotteiden ja palveluiden kanssa

kaikkiin nopeusluokkiin kuuluvat seuraavat palvelut:

- Käyttäjätunnukset: pääkäyttäjä + käyttäjät 1+4
- Sähköpostiosoitteita (sähköpostilaatikoita á 500 MB) 5
- Kotisivutilaa (URL-osoitteita, levytilaa á 25 MB) 5

2.1.1. Sonera Laajakaista ADSL:

Nopeusluokat:

Nopeusluokka 8/1M

Nopeusluokka 2M/512kbit/s*

Nopeusluokka 1M/512kbit/s*

Nopeusluokka 256/256kbit/s*

Nopeus on enintään mainittu maksiminopeus, mutta vähintään kolmasosa tästä nopeudesta.

* Sonera Laajakaista ADSL -liittymän nopeus Sonera Tuplanetti -liittymäpaketissa, mikäli verkon kapasiteetista, tilaajajohdon linjan pituudesta tai muista teknisistä rajoitteista johtuvista syistä 8 Mbit/s -nopeutta ei ole saatavilla. Sonera ilmoittaa asiakkaalle ADSL-liittymän nopeuden tilausvahvistuksessa.

2.1.2. Sonera Laajakaista Valokuitu:

Sisäverkkokaapelointi	ADSL	VDSL2 3)	ETHERNET/KUITU
Nopeusluokat	CAT3	CAT3	CAT5/CAT6/kuitu
10/2 Mbit/s	X		
10/10 Mbit/s		X	X

Nopeus on enintään mainittu maksiminopeus, mutta vähintään puolet tästä nopeudesta.

Yhteystiedot

Sonera Asiakaspalvelu
PL 0400, 65101 VAASA
www.sonera.fi

Yritystiedot

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

2.2. Käytösäännöt

Liittymän tarjoama tietoliikenneyhteys on salaamaton, joten kolmas osapuoli voi saada liittymän kautta välitettävän tiedon selville. 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. Roskapostin ja tietokonevirusten suodatus ei voi täydellisesti tunnistaa roskaposteja ja/tai viruksia, eikä se tarjoa täydellistä suojaa viruksia, virushyökkäyksiä 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 hallinnoimasta IP-avaruudesta. Määräajan pituus vaihtelee verkon käyttöasteen mukaan. Yhteen liittymään jaetaan maksimissaan viisi osoitetta. Asiakas ei saa käyttää käyttäjätunnusta kuin yhdessä liittymässä kerrallaan. Yhteen liittymään saa kytkeä enintään viisi (5) tietokonetta. Liittymän käyttäjätunnuksia on säilytettävä huolellisesti. Liittymän kapasiteettia ei saa jakaa kolmannen osapuolen kanssa. Asiakas vastaa siitä, että liittymää käytetään lainmukaisesti tarkoituksiin. Palvelimen liittäminen normaalia kotikäyttöä varten on sallittu.

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.

2.3. Käyttöönoton edellytykset ja käyttö

Sonera Laajakaista Valokuitu-liittymän toimittamisen ja käytön edellytyksenä on, että asiakkaan kiinteistöyhtiölle tai omakotitaloalueille on toimitettu Sonera Kiinteistöyhteys Kuitu tai kaksisuuntainen Sonera Kaapeli-tv liittymä. Asiakas liittyy tietoverkkoon sisäverkkokaapeloinnista riippuen ADSLmodeemilla, kaapelimodeemilla, kuitumuuntimella tai suoraan Ethernet-kaapelilla. Liittymän käyttöönottoa ja käyttöä varten asiakas tarvitsee ADSL-liittymätavassa tietokoneen, siltaavan ADSL-modeemin, ADSLmodeemin liittynästä riippuen mahdollisesti Ethernet-verkkosovittimen sekä välilyhdön. Kaapelimodeemi-liittymätavassa asiakas tarvitsee tietokoneen, kaapelimodeemin, koaksiaalikaapelin, mahdollisesti Ethernet-verkkosovittimen sekä välilyhdön. Kuituliittymätavassa asiakas tarvitsee tietokoneen, kuitumuuntimen, mahdollisesti Ethernet-verkkosovittimen sekä välilyhdön. Ethernet -liittymätavassa asiakas tarvitsee tietokoneen, Ethernet-verkkosovittimen sekä välilyhdön. Näiden hankinta, asennus ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla. Asiakkaan on etukäteen huolehdittava että tietokoneessa on vapaa verkkosovittimen vaatima liitäntä ja että saatavilla on käyttöjärjestelmän asennus-CD tai vastaava. Laitteiden ja järjestelmien on oltava käyttökunnossa ja mikäli järjestelmässä on virus, on asiakkaan poistettava se ennen asennusta.

Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän nopeudet sekä muu palvelun laatutaso voivat vaihdella puhelinverkon ominaisuuksista johtuvista syistä ilmoitetun vaihteluvälin puitteissa. Liittymän nopeuteen voivat vaikuttaa myös Soneran vaikutuspiiriin ulkopuolella olevat asiat, kuten esimerkiksi internetverkon ja sen palveluiden ruuhka, kiinteistön sisäverkon kunto, asiakkaan modeemin ja tietokoneen kapasiteetti, langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö, virus-

Yhteystiedot

Sonera Asiakaspalvelu
PL 0400, 65101 VAASA
www.sonera.fi

Yritystiedot

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

torjunta- ja palomuuripalveluiden sekä muiden mahdollisten käytössä olevien ohjelmistojen kuormitus.

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. Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa kiinteistön puhelinsisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Sonera ei vastaa kiinteistön puhelinsisäverkon kunnosta tai sen saattamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman eri korvausta. ADSL-liittymätavassa lankapuhelimen ja tietoliikenneyhteyden yhtäaikainen käyttö voi aiheuttaa häiriöitä puhelinliikenteeseen, jonka vuoksi suositellaan häiriönestosuodattimen käyttöä.

3. Liikkuva netti –liittymä, palvelukuvaus

3.1. Yleistä

Liikkuva netti -liittymä (jäljempänä "Liittymä") on kuluttaja-asiakkaille suunnattu matkapuhelinliittymä. Tätä palvelukuvausta sovelletaan Liittymään, jonka asiakas hankkii määräaikaisella sopimuksella laitteen kanssa. Liittymän yhteydessä myytävät laitteet ovat tyypillisesti nettitikkuja tai tietokoneita tai muita tietoliikennekäyttöön suunniteltuja laitteita (jäljempänä "laitteet").

3.2. Liittymän ja palvelun ominaisuudet

Liittymään voidaan kytkeä tiedonsiirto- ja tekstiviestipalveluja, ja näitä tukevia palveluja. Liittymään ei voi kytkeä puhepalveluja. Liittymällä ei ole kuukausimaksua, mutta liittymään kytkettävien palveluiden käytöstä veloitetaan kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Lisätiedot palveluista osoitteesta www.sonera.fi.

Fiksunetti sisältää 3 Gt tiedonsiirtoa. Tiedonsiirtomäärän täytyessä asiakkaan tiedonsiirtonopeus lasketaan 64kbit/s nopeuteen. Asiakas saa tästä tiedon tekstiviestillä. Viesti sisältää ohjeet siitä, miten asiakas voi tilata lisää nopeata tiedonsiirtoa. Lisätilaus on voimassa laskutuskauden loppuun ja laskutetaan matkapuhelinlaskulla. Uuden laskutuskauden alkaessa asiakkaan tiedonsiirtonopeus nostetaan aina 3G verkon täyteen nopeuteen. Asiakas saa myös infoviestin kun 80% tiedonsiirrosta on käytetty.

3.3. Numeronsiirto

Liikkuva netti -liittymällä on matkapuhelinnumero, jonka asiakas voi halutessaan vaihtaa operaattorilta toiselle. Numero siirtyy Soneralle aikaisintaan viiden (5) arkipäivän kuluttua siirtopyynnön lähettämisestä jatkokäsittelyyn. Numeronsiirrot ovat mahdollisia ainoastaan arkipäivisin (ma-pe) klo 8 - 17. Jos asiakkaan sopimuksessa toivoma siirtopäivä ei ole arkipäivä, siirto voi tapahtua aikaisintaan seuraavana arkipäivänä. Siirron toteuttamisen ajankohdasta voi viivästyä teknisten syiden vuoksi. Siirron hetkellä palveluissa saattaa ilmetä katkoksia. Asiakas valtuuttaa Soneran tai sen edustajan irtisanomaan asiakkaan puolesta siirrettävään numeroon liittyvän toisen teleyrityksen liittymäsopimuksen päättyväksi siirtohetkellä.

3.4. Lisäpalvelut ja niiden voimassaolo

Asiakas voi tilata Soneran kulloinkin tarjoamia lisäpalveluita Liittymäsopimuksen teon yhteydessä sekä soittamalla Sonera asiakaspalvelunumeroon, tekstiviestillä, internetistä (Omat Sivut -palvelussa) tai Sonera Kauppiailta. Lisätietoja kulloinkin tarjolla olevista lisäpalveluista ja niiden hinnoista saa osoitteesta www.sonera.fi/omatsivut.

3.5. Estot

Yhteystiedot

Sonera Asiakaspalvelu
PL 0400, 65101 VAASA
www.sonera.fi

Yritystiedot

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

28.9.2011

Asiakas voi tilata Soneran kulloinkin tarjoamia lisäpalveluita Liittymäsopimuksen teon yhteydessä sekä soittamalla Sonera asiakaspalvelunumeroon, tekstiviestillä, internetistä (OmatSivut -palvelussa) tai Sonera Kauppialta. Lisätietoja kulloinkint arjolla olevista lisäpalveluista ja niiden hinnoista saa osoitteesta www.sonera.fi/omatsivut

Ellei tietyn lisäpalvelun osalta ole toisin todettu sopimuksessa palvelukohtaisissa ehdoissa ja/tai palvelukuvauksessa, lisäpalveluita koskevat sopimukset ovat voimassa toistaiseksi.

Lisäpalveluihin sovelletaan palvelukuvauksen ja/tai palvelukohtaisten ehtojen lisäksi kulloinkin voimassa olevia Soneran palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille.

3.6. Sim-lukitus

Laitte, jonka asiakas hankkii sopimuksen teon yhteydessä voi olla sim-lukittu. Laitteen sim-lukitus tarkoittaa sitä, että laite toimii ainoastaan Liikkuva netti -liittymillä, jotka on hankittu määräaikaisella sopimuksella matkapuhelimen kanssa. Liittymää voi kuitenkin käyttää myös muissa laitteissa. Liittymän käyttöönotto voi edellyttää sim-kortin vaihtoa riippuen asiakkaan käytössä olevan sim-kortin tyypistä. Asiakkaalla ei ole oikeutta purkaa sim-lukitusta laitteesta ilman Soneran luovuttamaa purkuun tarvittavaa koodia. Mikäli asiakas vastoin edellä mainittua purkaa sim-lukituksen tai yrittää purkaa sen, asiakas vastaa kaikista aiheutuvista vahingoista ja Soneralla on oikeus estää laitteen käyttö.

4. Tietoturva

Asiakas vastaa käyttämiensä asiakaslaitteiden (tietokone, reititin tai muu päätelaite), järjestelmien ja tietoliikenteen tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse. 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. Asiakas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita. Sonera voi tietoturvasyistä puuttua asiakkaan Pakettiin kuuluvien liittymien poikkeukselliseen käyttöön (mukaan lukien rajoituksetta häiriön aiheuttaminen verkolle tai toisille käyttäjille) yleisten toimitusehtojen mukaisesti sulkemalla Pakettiin kuuluvan yhteyden/yhteydet. Asiakkaan yhteydet ovat tällöin suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa liittymän sulkemisen perusteena olleen tietoturvasyyn ja ilmoittaa siitä Soneran asiakaspalveluun. Soneralla on oikeus priorisoida muuta verkossa tapahtuvaa liikennettä Pakettiin kuuluvien liittymien käyttöön nähden turvataksien muiden asiakkaiden tiedonsiirtoyhteydet. Tiedonsiirtoyhteyttä ei saa käyttää ns. vertaisverkkoliikenteeseen tai vastaavaan tiedostojen jakamiseen sen aiheuttaman kuormituksen vuoksi, Sonera pyrkii ilmoittamaan mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käytösäännöistä Soneran internet-sivuilla osoitteessa www.sonera.fi/tietosuoja.

5. Sopimuksen voimassaoloaika

Sopimus on määräaikainen ja voimassa 24 kuukautta. Määräaikaisen sopimuksen keston katsotaan alkavan siitä, kun Sonera on toimittanut kaikki sopimukseen kuuluvat liittymät laitteineen asiakkaalle. Sonera vahvistaa 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 suoritusesteen joh-

Yhteystiedot

Sonera Asiakaspalvelu
PL 0400, 65101 VAASA
www.sonera.fi

Yritystiedot

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

dosta.

Sopimuskauden aikana asiakkaan muuttaessa toiseen osoitteeseen, Sonera toimittaa asiakkaalle parhaan saatavissa olevan tämän palvelukuvauksen mukaisen Laajakaista ADSL - tai Laajakaista Valokuitu-liittymän. Asiakkaan muuttaessa alueelle, jossa ei ole kiinteän laajakaistan saatavuutta, sopimus raukeaa. Asiakas voi halutessaan jatkaa Liikkuva-netti liittymän ja Soneran Tiedonsiirtopalvelu Fiksunetin käyttöä voimassaolevan hinnaston mukaisilla maksuilla.

6. Peruutusoikeus etämyynnissä

Asiakkaan tehdessä tilauksen etäviestimellä kuten puhelimitse tai internetissä on hänellä oikeus peruuttaa sopimus 14 vuorokauden kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta ottamalla yhteys Soneran asiakaspalveluun. Siltä osin kuin Pakettiin kuuluvat liittymät on toimitettu ja asiakkaan käytettävissä ennen peruutusoikeuden käyttämistä on Soneralla oikeus periä asiakkaalta tätä aikaa vastaava kohtuullinen korvaus.

7. Tiedotepalvelu

Pakettiin kuuluu automaattisesti tiedotepalvelu, jossa asiakas saa säännöllisesti ajankohtaista tietoa Soneran ja sen yhteistyökumppaneiden tai muiden Soneran valitsemien tahojen palveluista, asiakaseduista ja tarjouksista. Tiedotepalvelu on Pakettiin kiinteästi kuuluva ominaisuus, jota ei voi poistaa. Tiedotepalvelu tapahtuu sähköisesti esimerkiksi tekstiviestillä, multimediatekstiviestillä tai sähköpostilla. Tiedotepalvelu kohdennetaan sähköpostiosoitteeseen, jonka asiakas on ilmoittanut Soneralle tilatessaan Paketin.

8. Laskutus

Paketista lähtee asiakkaalle vain yksi lasku. Laskutuskausi on yksi (1) kuukausi. Laskutus alkaa viimeisen Pakettiin kuuluvan liittymän toimitusta seuraavasta päivästä. Lasku toimitetaan sähköisessä muodossa. Laskun voi saada myös maksullisena paperilaskuna, jolloin siitä veloitetaan hinnaston mukainen hinta.

Asiakkaan maksamaa laskua ei kohdisteta erikseen Pakettiin kuuluville liittymille. Mikäli asiakas ei maksa laskua tai maksaa sen vain osittain, Soneralla on oikeus sulkea kaikki Pakettiin kuuluvat liittymät yhdellä kertaa yleisten toimitusehtojen mukaisesti.

9. Muut ehdot

Niissä asioissa, joita ei tässä palvelukuvauksessa mainita, sovelletaan kulloinkin voimassaolevia Soneran palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille. Soneralla on oikeus periä asiakaspalvelusta kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut.

Yhteystiedot

Sonera Asiakaspalvelu
PL 0400, 65101 VAASA
www.sonera.fi

Yritystiedot

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