

27.08.2020

RAHMAN MOSTAFIZUR
KYLÄKASKENTIE 2 B 11
01200 VANTAA



HEI,

mahtavaa, että valitsit Telia Yhteys -liittymän puhelinnumerolle 044 983 3087. Tämä viesti on vahvistus siitä, että olemme saaneet tilauksesi. Palvelu on käytössäsi 26.08.2020 alkaen.

Tätä kaikkea liittymäsi sisältää

Liittymäsi kuukausimaksu on etuhinta 18,90 €/kk. Etuhinta päättyy 31.08.2021. Tämän jälkeen liittymästä laskutetaan normaalihintaa 29,90 €/kk. Liittymän avaamisesta veloitetaan 5,00 € ensimmäisellä laskullasi.

KOTIMAASSA, POHJOLASSA JA BALTIASSA MUISSA EU- JA ETA-MAISSA		
Puhelut ja viestit	<ul style="list-style-type: none">• rajattomat puhelut• rajattomat viestit	<ul style="list-style-type: none">• rajattomat puhelut• rajattomat viestit
Netti	<ul style="list-style-type: none">• rajaton• nopeus 150 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none">• 20 Gt
Pakettien ylimenevä käyttö		<ul style="list-style-type: none">• 1,00 €/päivä 0,5 Gt asti• päiväkäytön ylitettyäsi käytät perusnopeutta 128 kbit/s seuraavaan päivään asti

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,4–40 Mbit/s ja 4G-verkossa 10–150 Mbit/s.

Tärkeää tietoa laskusta ja sopimuksestasi

- Laskutustapa: sähköpostilasku
- Määräaikainen sopimus on voimassa 12 kuukautta
- Määräaikaisen sopimuksen alkamispäivämäärä: 23.07.2020
- Määräaikaisen sopimuksen päättymispäivämäärä: 22.07.2021

Sopimus syntyy, kun tilauksesi on hyväksytty ja olet toimittanut Telialle tilauksesi mahdollisesti vaatiman, toimitusehtojen mukaisen ennakkomaksun tai vakuuden. Sopimuksesi astuu voimaan

saadessasi tilausvahvistuksen. Tilaustavastasi riippuen saat tilaamasi liittymän joko suoraan mukaasi tai se toimitetaan sinulle 2–7 päivän kuluessa tilauksesta.

Palveluun sovelletaan tämän vahvistuksen liitteenä olevia palvelukuvausta, Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille sekä maksupalveluehtoja.

Näin voit peruuttaa tai irtisanoa tilauksesi

Jos olet tilannut palvelun puhelimella tai netistä, voit peruuttaa tilauksesi ottamalla yhteyttä Telian asiakaspalveluun 14 vuorokauden kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta tai siitä, kun olet vastaanottanut samaan tilaukseen kuuluvan tuotteen (kuten laite tai sim-kortti). Tässä tapauksessa sinulta peritään palvelun käytöstä aiheutunut kohtuullinen korvaus.

Toistaiseksi voimassa olevissa sopimuksissa irtisanomisaika on asiakkaan osalta kaksi viikkoa. Irtisanomisilmoituksen voit tehdä Telian asiakaspalveluun tai osoitteessa telia.fi

Ollaan yhteydessä

Telia

LIITTEET	Telia Yhteys -liittymän palvelukuvaus Hinnasto Telian palveluiden yleiset toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille Sopimusehdot maksupalveluiden tarjoamisesta liittymäasiakkaille Peruuttamislomake
----------	---

Minun Telia

Mobiilisovelluksella
hallinnoit liittymiäsi
missä ja milloin tahansa.



telia.fi

Kirjaudu ja hoida
asiasi vaikka
keskiyöllä. Myös
chat valvoo 24/7.

Telia Kauppa

Asiantuntevat
myyjämme auttavat.
Etsi lähin kauppasi
telia.fi/kaupat

Asiakaspalvelu

Puh. 020 690 400
(mpm/pvm)



Tästä palvelukuvauksesta näet, mitä hankkimaasi palveluun kuuluu.
Palvelukuvaus on osa Telia Yhteys -liittymäsopimustasi.

Telia Yhteys -liittymä (jäljempänä ”liittymä”) on Telia Finland Oyj:n (jäljempänä ”Telia”) kuluttaja-asiakkaiden käyttöön tarjottava mobiili-liittymä, jolla voi soittaa, lähettää viestejä ja käyttää nettiä. Liittymää voi käyttää matkapuhelimessa tai vaikka tabletissa. Liittymän omistaja ei voi olla yritys eikä laskua voi osoittaa yritykselle.

Yleiskuvaus

Telia Yhteys -liittymäsi sisältyy aina rajaton nettiyhteys kotimaassa. Puheluiden ja viestien osalta voit valita valmiit paketit tai maksaa niistä käytön mukaan. Liittymän hinta määräytyy valitun kokonaisuuden mukaan.

Liittymäsi puhe-, viesti- ja nettipaketit ovat käytössä lähtökohtaisesti kotimaan hinnoin myös EU/ETA-maissa*. Pohjolan ja Baltian alueella voit käyttää liittymää ainoastaan Telia Companyn verkoissa** Ruotsissa, Tanskassa, Norjassa, Virossa, Latviassa ja Liettuaissa.

Liittymäsi viesti- ja puhepakettiin sisältyy myös puhelut ja videopuhelut sekä teksti- ja multimediaviestit Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan*** (Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan, Viroon, Latviaan ja Liettuaan).

Puhe- ja viestipaketin ylittävä liikenne hinnoitellaan Suomessa sekä EU/ETA-maissa kulloinkin voimassa olevan kotimaan hinnaston mukaisesti, kun puhelut ja viestit kohdistuvat EU/ETA-maihin.

Puheluiden hinnoittelu

- Liittymä sisältää normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut kotimaassa sekä normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut muissa EU/ETA-maissa, kun puhelut soitetaan EU/ETA-maihin.
- Liittymä sisältää normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun puhelu soitetaan Telia Companyn maihin****).
 - Hinnoittelu koskee puheluita Suomesta Telia Companyn maihin ulkomaantunnuksilla +, 00 ja 990.
- Puheluiden vastaanottaminen EU/ETA-maissa on maksutonta.
- Huomaathan, että puhelut Suomesta muualle kuin Pohjolaan ja Baltiaan veloitetaan kulloinkin voimassa olevan ulkomaan hinnaston mukaan.

Viestien hinnoittelu

- Liittymä sisältää normaalihintaiset teksti- ja multimediaviestit kotimaassa sekä normaalihintaiset tekstiviestit muissa EU/ETA-maissa, kun viesti lähetetään EU/ETA-maihin.
- Liittymä sisältää normaalihintaiset teksti- ja multimediaviestit Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun viesti lähetetään Telia Companyn maihin).
- EU/ETA-maista lähetetyt multimediaviestit kuluttavat käytössä olevaa netin määrää.
- Viestin vastaanottaminen EU/ETA-maissa on maksutonta.
- Huomaathan, että viestit Suomesta muualle kuin Pohjolaan ja Baltiaan veloitetaan kulloinkin voimassa olevan ulkomaanhinnaston mukaan.

Nettipalvelun hinnoittelu

- Liittymä sisältää rajattoman nettikäytön Suomessa. Osaan liittymistä sisältyy myös rajaton nettikäyttö Pohjolassa ja Baltiassa.
- Liittymän kuukausimaksuun sisältyy nettikäyttöä muissa EU/ETA-maissa valitulla nopeudella paketin mukaiseen käyttömäärään saakka.
- Kuukausittaisen käyttömäärän täytyttyä EU/ETA-maissa netin käyttöä voi jatkaa päivähinnalla. Päivähintaan sisältyy hinnaston mukainen määrä nettikäyttöä normaalilla nopeudella. Jos määrä täyttyy, voit jatkaa käyttöä verkon perusnopeudella (128 kbit/s) seuraavan vuorokauden alkuun asti, kunnes nopeus palautuu. Hitaammalla nettinopeudella voi käyttää netin tekstipohjaisia tai mobiilioptimoituja sivuja. Esimerkiksi kuvia sisältävien sivujen lataaminen hidastuu merkittävästi.

Yleistä hinnoittelusta

- Yllä esitetyt hinnat koskevat vain puheluita ja viestejä normaalihintaisiin matka- ja lankapuhelinnumeroihin. Liittymä ei sisällä soittoja eikä viestejä palvelu- tai yritysnomeroihin tai muihin erikoishinnoiteltuihin numeroihin, vaan ne veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.
- Ulkomaankäyttö muualla kuin EU/ETA-maissa veloitetaan normaalisti kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti.
- Puhelut ja viestit EU/ETA-maista muualle maailmaan veloitetaan normaalisti kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti.
- Lisätiedot ulkomaan hinnoista löydät osoitteesta telia.fi/matkalla

Liittymän käytön rajoitukset

Liittymän puhe- ja viestiominaisuuksien kaupallinen käyttö on kielletty. Telialla on oikeus puuttua liittymän väärinkäytöksiin yleisten toimitusehtojen mukaisesti.

Liittymä on tarkoitettu henkilöasiakkaiden käyttöön, jollaiseksi ei tulkita liittymän palveluiden koneellista käyttöä tai palvelun käyttöä automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttäen. Jos liittymää käytetään muuten kuin ihmisen toimesta, eikä asiakas huomautuksista huolimatta korjaa toimintaansa, on Telialla oikeus puuttua väärinkäytöksiin sekä estää liittymän käyttö tai irtisanoa liittymä. Mahdolliset väärinkäytökset käsitellään tapauskohtaisesti, eikä väärinkäytökseksi katsota esim. liittymän käyttöä eläinten seurantalaitteissa.

Laadukkaan ja nopean käyttökokemuksen takaamiseksi tasapuolisesti kaikille asiakkaille, Telialla on oikeus hallinnoida verkon kapasiteettia hetkellisesti. Tämä tarkoittaa liikenteen hallintaa ruuhkatilanteissa niillä asiakkaila, joiden käyttö on jo ylittänyt kohtuullisen käytön rajan 200 Gt kyseisen laskutuskauden aikana kappaleessa Liikenteenhallinta ja tietoturva kuvatun mukaisesti, kuten on todettu Telian palveluiden yleisissä toimitusehdoissa kuluttaja-asiakkaille kohdassa 4.2.

EU/ETA-alueella tapahtuvan ulkomaankäytön seuranta

Telialla on oikeus seurata liittymän liikennelajikohtaista (puhe, viestit ja netti) käyttöä ja sijaintia EU/ETA-maissa ja puuttua mahdollisiin väärinkäytöksiin.

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, Telialla on oikeus periä edellä kuvatusta liittymän väärinkäytöstä lisämaksua liikennelajikohtaisesti.

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

Muutokset

Voit vaihtaa liittymän pakettikokonaisuutta tai liittymätyyppiä yhden (1) kerran laskutuskauden aikana. Pakettien muutoksista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

Nettipalvelun toiminta

Valittu nettipaketti toimii verkon kuormituksesta riippuen kussakin tilanteessa korkeimmalla mahdollisella nopeudella huomioiden kuitenkin kyseisen paketin maksiminopeus. Näin ollen sinulle yksittäisenä asiakkaana ei voida taata tiettyä, tarkasti määriteltyä nopeutta. Nopeus riippuu muun muassa valitusta nettipaketista, netin teknologiasta sekä päätelaitteesta.

Palvelun käytettävyyteen vaikuttaa myös mm. verkon poikkeuksellinen yhtäaikaisten käyttäjien määrä. Verkon kuormittamisesta johtuen nettiyhteys voi lyhytaikaisesti hidastua olennaisesti, katkeilla tai keskeytyä. Katkenneen tai keskeytyneen nettiyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisina tai virheellisinä. Edellä mainitut seikat kuuluvat nettipalveluiden luonteeseen, eivätkä ne oikeuta hyvityksiin tai vahingonkorvaukseen.

Nettipalvelun käyttäminen edellyttää, että sinulla on käytössäsi tarvittavilla teknisillä ominaisuuksilla varustettu päätelaitte ja että tarvittaessa tallennat nettiasetukset asianmukaisesti päätelaitteeseen. Telia pyrkii toimittamaan päätelaitteeseesi sopivat asetukset tekstiviestinä automaattisesti aina, kun liittymän sim-kortti asetetaan uuteen päätelaitteeseen. Asetukset voi tilata myös Telian itsepalvelukanavista tai asiakaspalvelusta.

Nettipalvelut toimivat ulkomailla niiden operaattoreiden verkoissa, joiden kanssa Telialla on kulloinkin voimassa oleva sopimus. Palveluiden laadussa ja ominaisuuksissa voi olla olennaisia eroja verrattuna Telian palveluihin kotimaassa.

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

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 kytke-mällä nettipalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien nettipalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Käytettäviä liikenteenhallintamenetelmiä ovat esimerkiksi tuomioistuimen määräyksellä tehty 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 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 käytöissäännöistä Telian nettisivuilla osoitteessa telia.fi/tietosuoja

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

Netin arvioidut maksiminopeudet ja vaihteluvälit verkkotekniikoittain

1000 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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+	450 Mbit/s	10-450 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s
5G	1000 Mbit/s	10-1000 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s

450 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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+	450 Mbit/s	10-450 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s
5G	450 Mbit/s	10-450 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s

300 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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+	300 Mbit/s	10-300 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
5G	300 Mbit/s	10-300 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

200 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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

150 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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+	150 Mbit/s	10-150 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

50 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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

20 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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	20 Mbit/s	0,4-20 Mbit/s	4 Mbit/s	0,1-4 Mbit/s
4G	20 Mbit/s	10-20 Mbit/s	20 Mbit/s	3-20 Mbit/s
4G+	20 Mbit/s	10-20 Mbit/s	20 Mbit/s	3-20 Mbit/s

2 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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	2 Mbit/s	0,4-2 Mbit/s	2 Mbit/s	0,1-2 Mbit/s
4G	2 Mbit/s	1-2 Mbit/s	2 Mbit/s	1-2 Mbit/s
4G+	2 Mbit/s	1-2 Mbit/s	2 Mbit/s	1-2 Mbit/s

0,256 Mbit/s

Verkko- tekniikka	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	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s
4G	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s
4G+	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s

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

Tiedonsiirron nopeuteen vaikuttaa myös käytössä 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-teknologia. 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-teknologiaan verrattuna 4G soveltuu entistä paremmin esimerkiksi etätyöskentelyyn, nopeaan videoitukseen sekä suurempien tiedostojen lataamiseen.

4G+/LTE+: Monet nykyaikaiset laitteet osaavat hyödyntää 4G:n uusinta ja nopeinta versiota. Nopeus voi olla jopa kolminkertainen normaaliin 4G-yhteyteen verrattuna. Tämä verkkotekniikka on hyvin soveltuva esimerkiksi tehokkaaseen etätyöskentelyyn tai korkealaatuisen videokuvan toistoon. Tämä teknologia on toistaiseksi käytössä laajemmin vain kaupunkialueilla.

5G: Pääset hyödyntämään uusimman 5G-teknologian yhteyksiä, kun käytössäsi on 5G-tuella varustettu laite ja mobiiliyhteys. Käyttö edellyttää, että olet 5G-verkon kuuluvuusalueella. 5G-yhteydet tulevat olemaan monin kerroin 4G-yhteyksiä nopeampia, ja ne soveltuvat etenkin huippulaatuisen liikkuvan kuvan katsomiseen sekä pelaamiseen. 5G-teknologian hyödyntäminen on vasta alkuvaiheessa, ja siksi sen saatavuus on tällä hetkellä rajoittunut tietyille kaupunkialueille.

Laskutus

Liittymästäsi laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Jos voimassa oleva liittymä vaihdetaan Telia Yhteys -liittymäksi, muutos astuu voimaan heti, jolloin liittymän hinnoittelu ja valitut paketit ovat heti käytävissä. Ennen liittymän vaihtoa käytetyt puhelut, viestit ja netti laskutetaan aikaisemman liittymän hinnoittelun mukaisesti. Liittymän kuukausimaksu veloitetaan noin kuukauden jaksoissa laskutusryhmäsi mukaisesti.

Liittymän sähköinen laskutusvaihtoehto on maksuton. Paperilaskusta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Liittymälläsi on kahden (2) viikon irtisanomisaika. Loppulasku veloitetaan päiväkohtaisesti liittymän irtisanoutumiseen asti, ellei liittymää irtisanota laskutuskauden vaihteeseen. Määräaikaisen sopimuksen voi päättää suorittamalla hinnaston mukaisen irtisanomismaksun. Lisäksi Määräaikaisella laitesopimuksella hankitun laitteen loppuerät tulee maksaa kertasuorituksena.

Lisäpalvelut

Multi-SIM ja Yhteys Multi -palveluiden rinnakkaiskortit käyttävät ja kuluttavat Telia Yhteys -liittymän puhe-, viesti- ja nettipaketteja. Multi-SIM ja Yhteys Multi -palveluiden rinnakkaiskortit on rajoitettu toimimaan 2G-, 3G- ja 4G-verkoissa. Multi-SIM -palvelun rinnakkaiskortin maksiminopeus noudattaa enintään tässä palvelukuvauksessa määriteltä pääliittymän maksiminopeutta 4G-verkossa. Yhteys Multi -palvelun rinnakkaiskortin maksiminopeus on määriteltä Yhteys Multi -palvelun palvelukuvauksessa. Multi-SIM ja Yhteys Multi -palveluista laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

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.

EU/ETA-maat*: Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Gibraltar, Guadeloupe, Irlanti, Islanti, Iso-Britannia, Italia, Itävalta, Kreikka, Kroatia, Kypros, Latvia, Liechtenstein, Liettua, Luxemburg, Malta, Martinique, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Ranskan Guyana, Reunion, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Tanska, Tsekki, Unkari ja Viro.

Telia Companyn verkot**: Ruotsissa (Telia, Sweden 3G), Norjassa (Telia N, Netcom), Tanskassa (Telia Denmark), Virossa (Telia Eesti, EMT), Latviasa (LMT) ja Liettua (Telia LT, Omnitel).

Pohjolan ja Baltian maat***: Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Latvia ja Liettua

Telia Companyn maat****: Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Latvia ja Liettua.

TELIA MÄÄRÄAIKAINEN SOPIMUS PALVELUKUVAUS



Tästä palvelukuvauksesta näet, mitä hankkimaasi palveluun kuuluu. Palvelukuvaus on osa liittymäsopimustasi.

Yleiskuvaus

Telia Määräaikainen sopimus on mobiili- tai laajakaistaliittymälle tarjottava määräaikainen sopimus. Solmiessaan Määräaikaisen sopimuksen (jäljempänä "Sopimus") asiakas saa kyseisissä ehdoissa kuvatut edut Sopimuksen voimassaoloajaksi. Sopimus on liittymäkohtainen ja sen voi liittää vain erikseen määriteltäviin liittymätyyppeihin, etuihin tai tarjouksiin.

Liittymän omistaja ei voi olla yritys eikä laskua voi osoittaa yritykselle.

Sopimuksen voimassaolo

Sopimus on voimassa mobiili- tai laajakaistaliittymällä sopimuksessa määritellyn ajan (jäljempänä "Sopimuskausi"). Tämän jälkeen Sopimuksen voimassaolo jatkuu automaattisesti toistaiseksi voimassaolevana, ellei asiakas viimeistään kahta (2) viikkoa tai Telia viimeistään kuukautta ennen Sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut sopimusta, jolloin Sopimus päättyy Sopimuskauden päättyessä.

Sopimuksen aikana liittymän pakettikokonaisuuden voi vaihtaa toiseen sopimalla siitä Telian kanssa ilman, että Sopimuskausi katkeaa. Muuton yhteydessä asiakkaalla on oikeus vaihtaa Sopimus toiseen liittymätyyppiin (esim. mobiilitekniikka valokuituyhteyteen) sopimalla siitä erikseen Telian kanssa vaikka määräaikainen Sopimuskausi olisi vielä kesken.

Asiakkaalla on myös oikeus irtisanoa Sopimus päättyväksi kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta maksamalla kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen irtisanomismaksu.

Numeronsiirto

Asiakkaalla on oikeus siirtää numeronsa toiselle operaattorille kesken sopimuksen sopimuskauden. Tällöin asiakkaan ja Telian välinen Sopimus jatkuu normaalisti numeronsiirrosta huolimatta ja asiakas vastaa Sopimuksen mukaisista maksuista Sopimuskauden loppuun asti. Numeron siirryttyä toiselle operaattorille Telia toimittaa asiakkaan pyynnöstä hänelle uuden numeron Sopimuskauden päättymiseen saakka.

Kuukausimaksut

Sopimuksen kuukausimaksu sisältää aina asiakkaan Sopimuksessa erikseen määritellyt liittymän kuukausimaksut. Liittymän kuukausimaksuun kuulumattomat liiken- ja muut maksut veloitetaan käytön perusteella kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Sopimuksen päättyessä veloitetaan kesken jäänyt laskutuskausi loppuun. Kuukausimaksut veloitetaan, vaikka liittymää ei olisi käytetty. Sopimukseen voi liittyä toistaiseksi voimassa-olevia lisäpalveluita, joiden sopimukset ja laskutus jatkuvat normaalisti, ellei asiakas irtisano lisäpalvelusopimuksia.

TELIA MÄÄRÄAIKAINEN SOPIMUS PALVELUKUVAUS



Sopimuksen purkaminen

Jos asiakkaalle tulee Sopimuksen syntymisen jälkeen kuluttajansuojalaissa määritelty sosiaalinen suorituseste, jonka johdosta asiakas ei voi täyttää Sopimuksen mukaisia velvoitteitaan, sovitaan Sopimuksen purkamisesta tapauskohtaisesti. Asiakkaan on tehtävä Telialle kirjallinen pyyntö Sopimuksen purkamisesta sosiaalisen suoritusesteen takia sekä esitettävä todisteet esteestä.

Muut ehdot

Sopimuksen aikana liittymällä ei voi olla toista määräaikaista sopimusta yhtäaikaaisesti (esimerkiksi Telia Laitesopimus). Sopimuksen voi kuitenkin vaihtaa kesken Sopimuskauden määräaikaiseen Telia Laitesopimukseen.

Niissä asioissa, joita ei tässä palvelukuvauksessa mainita, sovelletaan kulloinkin voimassaolevia liittymäkohtaisia palvelukuvauksia ja/tai Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille.

TELIA YHTEYS HINNASTO



Telia Yhteys -liittymillä käytät puhelintasi tai tablettiasi aina huolettomasti myös reissussa. Käyttö kaikissa EU/ETA-maissa sisältyy liittymäsi kuukausihintaan. Liittymä toimii nopeassa 4G- tai 5G-verkossa ja siinä on aina rajaton netti kotimaassa. Puheluihin ja viesteihin voit valita huolettoman pakettiratkaisun tai maksaa niistä käyttösi mukaan. Tarkista myös ajankohtaiset etuhinnoitellut paketit osoitteesta telia.fi/yhteys

Liittymäpaketit

Rajaton netti kotimaassa					
Paketti	Arvioitu maksiminopeus	Netti EU/ETA-maissa	Puhelut	Viestit	Hinta/kk
Rajaton Lite 0,2 M	0,256 Mbit/s	4 Gt	0,07 €/alk. min	0,07 €/kpl	7,90 €
Rajaton Lite 100 M	100 Mbit/s	12 Gt	0,07 €/alk. min	0,07 €/kpl	24,90 €
Rajaton 0,2 M	0,256 Mbit/s	12 Gt	rajaton	rajaton	21,90 €

Rajaton netti kotimaassa, Pohjolassa ja Baltiassa*					
Paketti	Arvioitu maksiminopeus	Netti EU/ETA-maissa	Puhelut	Viestit	Hinta/kk
Rajaton 2 M	2 Mbit/s	10 Gt	250 min	250 kpl	19,90 €
Rajaton 20 M	20 Mbit/s	17 Gt	rajaton	rajaton	24,90 €
Rajaton 150 M	150 Mbit/s	20 Gt	rajaton	rajaton	29,90 €
Rajaton 200 M	200 Mbit/s	17 Gt	rajaton	rajaton	32,90 €
Rajaton 5G 300 M**	300 Mbit/s	20 Gt	rajaton	rajaton	34,90 €
Rajaton 5G 450 M**	450 Mbit/s	21 Gt	rajaton	rajaton	44,90 €
Rajaton 5G 1000 M**	1000 Mbit/s	25 Gt	rajaton	rajaton	49,90 €

Paketin ylimenevä liikenne 0,09 €/alkava minuutti, viestit 0,09 €/kpl.

Yhteys mukaan

Paketti	Arvioitu maksiminopeus	Netti	Puhelut	Viestit	Hinta/kk
Yhteys mukaan laitteeseen	Latausnopeus 0,256 Mbit/s, lähetyksenopeus 5 Mbit/s	Rajaton netti kotimaassa, EU/ETA 4 Gt	0,09 €/alk. min	0,09 €/kpl	Keskittäjän hinta: 2,90 €*** Normaalihinta: 6,90 €
Yhteys mukaan keskittäjälle 100 M	100 Mbit/s	Rajaton netti kotimaassa, EU/ETA 13 Gt	0,09 €/alk. min	0,09 €/kpl	Keskittäjän hinta: 18,90 €*** Normaalihinta: 27,90 €
Yhteys mukaan keskittäjälle 200 M	200 Mbit/s	Rajaton netti kotimaassa, Pohjolassa ja Baltiassa*, EU/ETA 16 Gt	0,09 €/alk. min	0,09 €/kpl	Keskittäjän hinta: 20,90 €*** Normaalihinta: 32,90 €
Yhteys mukaan 5G 1000 M**	1000 Mbit/s	Rajaton netti kotimaassa, Pohjolassa ja Baltiassa*, EU/ETA 21 Gt	0,09 €/alk. min	0,09 €/kpl	44,90 €

Netin päivähinnoittelu EU/ETA-maissa

Nettipaketit sisältävät taulukon mukaisen määrän netin käyttöä EU/ETA-maissa.

Rajaton ja Rajaton Lite -liittymillä

Kun nettipaketin kuukausihintaan sisältyvä EU/ETA-alueen nettimäärä on käytetty, siirrytään päivähinnoitteluun 1 €/vuorokausi. Päivähinta veloitetaan vain niiden päivien osalta, kuin nettiyhteys on käytössä. EU/ETA-alueella päivähinta sisältää 0,5 Gt nopeaa nettikäyttöä päivässä, jonka jälkeen nopeus hidastuu 128 kbit/s. Nopeus palautuu normaaliksi seuraavan vuorokauden alussa (Suomen aikaa). Netin päivähinta veloitetaan megatavupohjaisesti 0,0043 €/Mt, kunnes 1 € päivähinta on täyttynyt.

Yhteys mukaan -liittymillä

Kun nettipaketin kuukausihintaan sisältyvä EU/ETA-alueen nettimäärä on käytetty, siirrytään päivähinnoitteluun 2 €/vuorokausi. Päivähinta veloitetaan vain niiden päivien osalta, kuin nettiyhteys on käytössä. EU/ETA-alueella päivähinta sisältää 1 Gt nopeaa nettikäyttöä päivässä, jonka jälkeen nopeus hidastuu 128 kbit/s. Nopeus palautuu normaaliksi seuraavan vuorokauden alussa (Suomen aikaa). Netin päivähinta veloitetaan megatavupohjaisesti 0,0043 €/Mt, kunnes 2 € päivähinta on täyttynyt.

Puheluiden ja viestien hinnoittelu

Puheluiden ja viestien hinnoittelu voimassa kotimaan lisäksi kaikissa EU/ETA-maissa. Kaikki puhelu- ja tekstiviestihinnat normaalihintaisiin kotimaisiin puhelinnumeroihin, ei palvelu- tai yritysnomeroihin tai muihin erikoishinnoiteltuihin numeroihin. Puheluhinnoittelu koskee puheluita ja videopuheluita. Viestihinnoittelu koskee tekstiviestejä ja multimediaviestejä. Voit soittaa ja lähettää tekstiviestejä Suomesta Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan, Viroon, Latviaan ja Liettuaan kotimaan hinnoin. Muut puhelut ja tekstiviestit kotimaasta ulkomaille ulkomaan hinnaston mukaan.

*Rajaton netti koskee seuraavia maita: Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Latvia ja Liettua.

**Liittymä toimii myös 5G-verkossa.

***Olet oikeutettu pysyvästi edulliseen Yhteys mukaan -liittymän keskittäjän hintaan, mikäli sinulta löytyy myös Telian puhelinliittymä tai laajakaista (ei koske Telia Prepaid-, Telia Dot- tai liikkuva laajakaista -liittymiä). Muissa tapauksissa liittymän hinta on taulukossa mainittu normaalihinta.

Telia Yhteys -liittymien muut hinnat

Uuden liittymän avaus tai numeronsiirto	5,00 €
Vaihto vanhasta Soneran tai Tele Finlandin liittymästä	5,00 €
Yhteys-liittymän muutos	5,00 €
Paketin ylimenevät puhelut, per alk. min	0,09 €
Paketin ylimenevät viestit, kpl	0,09 €
Matkapuhelinmaksu (mpm), per alk. min	0,09 €
• Yhteys Rajaton ja Yhteys mukaan -liittymillä	0,09 €
• Yhteys Rajaton Lite -liittymillä	0,07 €
Viestit Suomesta muihin EU/ETA-alueen maihin ulkomaiseen numeroon, kpl	0,09 €
Viestit Suomesta EU/ETA-alueen ulkopuolelle ulkomaiseen numeroon, kpl	0,29 €

Nettinopeus 0,256 Mbit/s

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,2–0,256 Mbit/s ja 4G-verkossa 0,2–0,256 Mbit/s.

Nettinopeus 2 Mbit/s

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,4–2 Mbit/s ja 4G-verkossa 0,4–2 Mbit/s.

Nettinopeus 20 Mbit/s

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,4–20 Mbit/s ja 4G-verkossa 10–20 Mbit/s.

Nettinopeus 100 Mbit/s

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,4–40 Mbit/s ja 4G-verkossa 10–100 Mbit/s.

Nettinopeus 150 Mbit/s

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,4–40 Mbit/s ja 4G-verkossa 10–150 Mbit/s.

Nettinopeus 200 Mbit/s

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,4–40 Mbit/s ja 4G-verkossa 10–200 Mbit/s.

Nettinopeus 300 Mbit/s

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,4–40 Mbit/s, 4G-verkossa 10–300 Mbit/s ja 5G-verkossa 10–300 Mbit/s.

Nettinopeus 450 Mbit/s

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,4–40 Mbit/s, 4G-verkossa 10–450 Mbit/s ja 5G-verkossa 10–450 Mbit/s.

Nettinopeus 1000 Mbit/s

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,4–40 Mbit/s, 4G-verkossa 10–450 Mbit/s ja 5G-verkossa 10–1000 Mbit/s.

Nettinopeus Yhteys Mukaan Laitteeseen

Saapuvan liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,1–0,256 Mbit/s ja 4G-verkossa 0,1–0,256 Mbit/s. Lähtevän liikenteen vaihteluväli 3G-verkossa 0,1–4 Mbit/s ja 4G-verkossa 1–5 Mbit/s.

Muut viestipalvelut

SIM-kortin vaihto

Kortin vaihto/liittymä	5,00 €
• Itsepalveluna	0,00 €

Liittymän omistussuhteen muutos

Liittymän omistussuhteen muutos	5,00 €
---------------------------------	--------

Liittymänumeron vaihto

Liittymänumeron vaihto	5,00 €
------------------------	--------

Numerovaraus

Numerovarausmaksu	10,00 €
-------------------	---------

Suljetun liittymän avaaminen

Laskun takia suljetun liittymän automaattivaus	15,00 €
Asiakkaan pyynnöstä suljetun liittymän avausmaksu	15,00 €
• Itsepalveluna	7,50 €
Suljetun liittymän pika-avaus	39,00 €
• Itsepalveluna	19,00 €

Vastaaja

Kytentämaksu	0,00 €
• Itsepalveluna	0,00 €
Puheluhinta vastaajanumeroon/min	
• Telian matkapuhelinliittymistä	0,17 €
• Kiinteästä verkosta	
- arkisin ma-pe klo 7–17	0,24 €
- muina aikoina	0,16 €

Puheluista Vastaajaan veloitetaan puhelun mukainen minuuttihinta jokaiselta alkavalta minuutilta.

Jos käytössäsi on puhepaketti, sisältyvät Vastaajaan soittot pakettiin kotimaassa ja EU/ETA-maissa.

Ulkomailla Telian matkapuhelinkulutusta-asiaakkaalta ei veloiteta Vastaajaan jätettyjen puheluiden ulkomaan-osuutta. Mikäli asiakas itse soittaa Vastaajaansa ulkomailla, niin hän maksaa normaalin puhelukulun ulkomaanhinnaston mukaisesti.

Mobiilivarmenne

Kuukausimaksu	0,00 €
SIM-kortin vaihtomaksu	0,00 €
Kytentämaksu	0,00 €

Mobiilivarmenne on matkapuhelinliittymän maksuton lisäpalvelu. Mobiilivarmenneen käytöstä ulkomailla laskutetaan ulkomaan SMS-hinnaston mukaisesti. Käytännössä mobiilivarmenneen käytössä saapuvia viestejä tulee yksi ja lähteviä viestejä on 1–3 kappaletta.

Fax

Kytentämaksu	1,93 €
• Itsepalveluna	0,00 €

Lähtevästä fax-puhelusta laskutetaan liittymätyypin mukainen matkapuhelumaksu.

Haku- ja numeropalvelut

Telia 0200 1000 Numeropalvelu

Soittamalla 0200 1000

• Puhelun aloitusmaksu	2,50 €
• Palvelumaksu €/min	4,00 € + mpm/pvm
• Ajoneuvon rekisteritiedot	1,50 € / haku

Puhelun yhdistäminen ja tietojen lähetyksen teksti-viestillä sisältyvät puhelun hintaan. Mahdollisen yhdistämisen jälkeen yhdistetystä puhelusta peritään normaali puhelumaksu. Jos puhelu yhdistetään maksulliseen yritys- tai palvelunumeroon, yhdistetyn puhelun ajalta peritään kyseisen numeron voimassa oleva hinta. Yhden puhelun aikana voidaan luovuttaa maksimissaan kolmen ajoneuvon tiedot (1 ajoneuvo = 1 haku).

Tekstiviestillä numeroon 0200 1000

• Onnistunut haku, nimi- ja numerotiedot	2,00 € / haku
• Epäonnistunut haku, nimi- ja numerotiedot	0,14 € / haku
• Lisähaku, nimi- ja numerotiedot	1,00 € / haku
• Ajoneuvon rekisteritiedot	3,00 € / haku

Soitonsiirrot

Omasta puhelimesta itse aktivoituna soitonsiirtojen kytentä on maksutonta.	
Telian kautta aktivoitu soitonsiirto/siirto	8,03 €

Puhelumaksut

- Soitonsiirto Suomessa Telian matkapuhelinliittymään tai kiinteän verkon liittymään on maksutonta
- Soitonsiirto muiden operaattoreiden matkapuhelinliittymiin:
 - Puhelun siirtäjä maksaa soitetusta puhelusta oman liittymänsä ja siirron vastaanottavan liittymän välisen puhelumaksun oman liittymätyypinsä mukaisesti.
- Soitonsiirto Suomesta ulkomaille Telian liittymään:
 - Siirto on tekijälle maksuton. Vastaanottaja maksaa vastaanottomaksun.
- Soitonsiirto Suomesta ulkomaiseen numeroon:
 - Siirron tekijältä laskutetaan siirtävältä puhelusta sama hinta kuin soitettaessa Telian 990-hinnaston ulkomaanpuhelu ko. maahan.
- Soitonsiirto ulkomailta Suomeen:
 - Välittömän soitonsiirto toiseen Telian matkapuhelinliittymään/omaan vastaajaan on tekijälle maksuton. Välillinen soitonsiirto maksaa vastaanottomaksun sekä kyseisen operaattorin puhelumaksun Suomeen Matkapuhelin ulkomailla -hinnaston mukaisesti.
- Soitonsiirto ulkomailta ulkomaille:
 - Välittömän soitonsiirron tekijältä laskutetaan Telian 990-puheluhinta siihen maahan, johon siirto on tehty.

Välillinen soitonsiirto maksaa vastaanottomaksun sekä kyseisen operaattorin puhelumaksun Matkapuhelin ulkomailla-hinnaston mukaisesti.

Telia Yhteys Multi

Kytentämaksu	0,00 €
Kuukausimaksu	7,90 €

Multi-SIM

Kytentämaksu	5,00 €
Kuukausimaksu	6,90 €

Lisää tietoa Multi-SIM-palvelusta löydät osoitteesta:
telia.fi/multisim

Telia Kamu

Perusmaksu	1,90 €/kk
Kytentämaksu	0,00 €
Kuukausimaksu	1,00 €/Kamunumero
Numeroiden muutos jälkikäteen	1,00 €/liitetty numero
Numeroiden muutos jälkikäteen itsepalveluna	1,00 €/liitetty numero

Saldo- ja maksupalvelut

Saldosopimus

Kytentä- ja muutosmaksu	5,00 €
• Itsepalveluna	0,00 €
Kuukausimaksu	3,00 €

Saldovahti

Kytentämaksu	0,00 €
Kuukausimaksu	0,00 €

Saldokysely

Tekstiviestillä	0,15 €
Asiakaspalvelusta/kysely	0,91 €
Netissä ja matkapuhelimen selaimella	0,00 €

Käyttöraja

Kytentämaksu	0,00 €
Kuukausimaksu	0,00 €
Käytön eston poisto ja palvelun muutokset	0,00 €

Puheluerittely

Kertaluontoinen puheluerittely	0,00 €
Jatkuvan puheluerittelyn kytentämaksu	0,00 €
• Itsepalveluna	0,00 €
Jatkuvan puheluerittelyn kuukausimaksu	0,00 €

Maksajan erittely

Kytentämaksu	15,00 €
--------------	---------

Paperilasku

Paperilaskun toimitusmaksu	3,90 €/kpl
----------------------------	------------

Sähköinen lasku

Sähköinen lasku	0,00 €
Käyttö netissä ja matkapuhelimen selaimella	0,00 €

Maksuaikaa laskulle

Itsepalveluna tehty maksusopimus	5,00 €/maksusopimus
Hyväksy-viesti tekstiviestillä	0,17 €/viesti
Puhelinautomaatti (0200-622884)	0,17 €/puhelu + mpm/pvm
Netissä ja matkapuhelimen selaimella	0,00 €
Asiakaspalvelun kautta tehty maksusopimus	10,00 €/maksusopimus

Laskutiedot tekstiviestillä

Laskun tiedot automaattisesti matkapuhelimeen	
Kytentämaksu	5,00 €
• Itsepalveluna	0,00 €

Mikäli matkapuhelinlasku lähetetään vain sähköisesti, ei kytentämaksua peritä.

Laskun maksutietojen haku tekstiviestillä numerosta 15400	0,17 €/haku
---	-------------

Puheluiden ja viestien hinnat eri hintaryhmissä

Hintaryhmä	Puhelu Suomeen, oleskelumaahan tai hintaryhmien 1-2 maihin: €/min	Puhelu hintaryhmien 3-5 maihin: €/min	Puhelun vastaanotto €/min	Tekstiviestin lähetys €/kpl
1 ja 2	Kotimaan hinta*	1,62	Maksuton	Kotimaan hinta*
3	0,86	2,99	0,26	0,29
4	2,49	2,99	1,79	0,29
5	2,49	2,99	1,79	0,29

* Puhelut ja viestit veloitetaan kuten kotimaassa, paketista tai käytön mukaan. Paketin ylimenevät puhelut hinnoitellaan kuten kotimaassa.

Netinkäyttö ulkomailla

Nettikäytön hinnoittelu eri hintaryhmissä

Hintaryhmä	Nettikäytön hinta	Lisäpaketti
1 ja 2	Kotimaan hinta. Ks. lisätiedot liittymäkohtaisesta hinnastosta	-
3	Päivähinta 4,99 €/100 Mt** Päivähintaa pienempi käyttö 0,2480 €/Mt	4,99 €/100 Mt**
4	Päivähinta 9,99 €/100 Mt** Päivähintaa pienempi käyttö 0,99 €/Mt	9,99 €/100 Mt**
5	12,49 €/Mt	-

**Päivähinnoittelu on vuorokausikohtainen Suomen aikaa 0-24. Lisäpaketit ovat käytettävissä vuorokauden loppuun saakka Suomen aikaa.

Maksumuistutus

Käyttö tekstiviestillä - maksumuistutuksen hallinnointi	0,17 €
Käyttö netissä	0,00 €

Mikäli asiakkaan matkapuhelinlasku toimitetaan vain sähköisesti, ovat Maksumuistutus-palvelun hallinnointiviestit maksuttomia.

Latauslipuke

Latauslipukkeella ladattu saldo pienentää seuraavaa puhelinlaskua tai saldon voi käyttää Telia Prepaid ja Telia Easy Prepaid puheluihin, tekstiviesteihin ja netissä surffailuun. Voit ladata puhe aikaa netissä tai hakea latauslipukkeen R-kioskilta tai Telia Kaupasta.

Latauslipukevaihtoehdot	10, 20, 30, 40 ja 50 €
Netistä ladattaessa	10, 20, 30, 40 ja 50 €
Sähköinen Latauslipuke (R-kioskista)	10, 15, 20, 30 ja 50 €
Painettu Latauslipuke	20,00 €

Puhelumaksun siirto

Kytentämaksu	10,00 €
Kuukausimaksu	1,05 €/kk

Muita maksuja

Määräaikaisen sopimuksen irtisanomismaksu	50,00 €
---	---------

Lisäksi laskutetaan määräaikaisella sopimuksella hankitun laitteen jäljellä olevat kuukausimaksut

Asiakaspalvelun palvelumaksut

Tiliotteen tilaaminen	15,00 €
Todistus maksetusta laskusta	15,00 €
Maksajan muutos	10,00 €
Laskunkirjoitus, kertamaksu/lasku	19,00 €
IMEI-sulku	15,00 €
Palveluntarjoajien sisältöpalvelut ks. palveluntarjoajan hinnasto	

Telian palvelutekstiviestien hakusana

• Lista €/haku	0,14 €
• Ohjeviesti/viesti	0,14 €
Numeropalvelutietojen muutos/liittymä	10,00 €
PUK-koodi asiakaspalvelusta	5,00 €
• Itsepalveluna Omilta Sivuilta	0,00 €
• Itsepalveluna soittamalla asiakaspalvelu-numeroon 020 690 400 mpm/pvm	

Rekisteriote käsiteltävistä henkilötiedoista

Ensimmäinen tilaus	0,00 €
Tilauksen uusinta 6 kk:n sisällä	25,00 €/kpl

Laskutukseen liittyviä lisämaksuja

Ulkomailla lähetettävien laskujen laskutuslisä €/lasku	19,00 €
Kopio lähetetystä laskusta €/lasku	10,00 €
Maksukehotus (veroton)	5,00 €
Lisäksi muut mahdolliset perinnästä aiheutuneet kulut	

Asiakaspalvelun kautta tehtävä maksusopimus €/maksusopimus 10,00 €
Laskulle/laskuille voi tehdä maksusopimuksen itsepalveluna tekstiviestillä tai netissä (telia.fi/laskuarkisto)

Itsepalveluna tehty maksusopimus 5,00 €
Tekstiviestillä tehdyn sopimuksen HYVÄKSY-viestistä veloitetaan lisäksi 0,17 €/viesti. Puhelinautomaatin (0200 622 884) kautta tehtynä veloitetaan lisäksi 0,17 €/puhelu + mpm/pvm. Netissä tehtynä laskutetaan tiedonsiirtomaksu liittymässä olevan tiedonsiirto-palvelun mukaisesti

Laskutuskauden muutos 10,00 €

Maksun viivästymisestä laskutetaan vuotuista viivästyskorkoa eräpäivästä lukien. Korkolain mukainen vuotuinen viivästyskorko on kulloinkin voimassa oleva Suomen Pankin vahvistama viite-korko lisättyinä seitsemällä prosenttiyksiköllä.

Laskutuskauden pituus on kuukausi. Ensimmäi-nen laskutuskauti voi olla pidempi tai lyhyempi. Liittymän kuukausimaksuun/paketteihin sisältyvien puheluiden ja/tai tekstiviestien käyttämättä jäänyt-tä osuutta ei hyvitetä asiakkaalle. Alle kuukauden kestävästä asiakassuhteesta laskutetaan 1 kk maksu. Irtisanomistilanteessa viimeisellä laskulla hinnoittelu tapahtuu päiväkohtaisesti irtisano-mishetken asti. Laskua ei lähetetä laskutuskau-kautena, jos paperilaskun summa on alle 20 € tai sähköisen laskun summa on alle 10 €. Summa siirretään seuraavan kuukauden laskuun.

Puhepaketeissa veloitus tapahtuu sekuntipoh-jaisesti. Minuuttiveloitteisissa liittymissä veloitus tapahtuu jokaisen alkavan minuutin mukaan. Puhepaketin ylittävät minuutit laskutetaan aina minuuttiveloitteisesti alkavan minuutin mukaan.

Telia Turvapaketti

25:lle laitteelle 6,90 €/kk
Lisätiedot: telia.fi/turvapaketti

Estot ja rajoitukset

Kytkeäntämaksu 0,00 €
Muutosmaksu 5,00 €
Itsepalveluna 0,00 €

- Lähtevän ja/tai saapuvan tekstiviestin esto
- Ulkomailla soitettujen puheluiden ja tekstiviestien esto
- Ulkomaisen verkon käytön esto
- Ulkomailla käytetyn tiedonsiirron esto
- Multimediaviestin esto
- Nettiliikenteen esto
- Viihde-, hyöty-, palvelu- ja aikuisviihde-numeroesto
- Viihde-, hyöty-, palvelu- ja aikuisviihde-viestiesto
- Soittajan numeron näytön esto
- Lähtevän ja tulevan tekstiviestin esto ulkomaisessa verkossa

Ulkomaanpuhelut

Ulkomailla soitettaessa Telian liittymäasiakkailta laskutetaan 990-hinnaston mukainen ulkomaan-puhelumaksu ilman erillistä matkapuhelumaksua. Muiden operaattoreiden asiakkailta veloitetaan 990-tunnuksella soitetuista ulkomaanpuheluista liittymätyypin mukainen matkapuhelumaksu (mpm) sekä 990-hinnaston mukainen ulkomaanpuhelu-maksu.

Matkapuhelumaksu on sama kuin liittymän puhelumaksu Suomessa. Soitettaessa video- ja satelliittipuheluita ulkomaille laskutetaan valitun operaattorin mukainen ulkomaanpuhelumaksu ja kulloinkin voimassa oleva matkapuhelumaksu (mpm).

Valitsemalla ulkomaantunnuksen "00" tai "+"-etu-merkin (matkapuhelimesta) ilman operaattori-tunnusta, puhelut ohjautuvat automaattisesti 990-verkkoon.

Liittymä sisältää myös normaalihintaiset puhelut ja viestit Suomesta Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan, Viroon, Latviaan ja Liettuaan (ei palvelunumeroihin tai erityismaksullisiin numeroihin). Huomaathan, että hinnoittelu näihin maihin on voimassa vain seuraavilla ulkomaantunnuksilla soitettaessa: +, 00 tai 990.

Matkapuhelin ulkomailta

Puhelut ja tekstiviestit ulkomailta

Yhteys-liittymät toimivat kotimaan hinnoilla EU/ETA-alueella. Netin käyttömäärään liittyvät rajoitukset on esitetty hinnaston taulukossa (sivulla 1). Tekstiviestin vastaanottaminen on maksutonta kaikkialla maailmassa.

EU/ETA-alueelta (hintaryhmät 1 ja 2) Suomeen, oleskelumaahan tai muihin EU/ETA-maihin soitettaessa minimiveloitus on 30 sekuntia, sen jälkeen veloitus 1 sekunnin välein. Puheluiden veloitusjakso hintaryhmissä 3, 4 ja 5 on 30 sekun-tia. Puheluiden vastaanotto EU/ETA-alueella on maksutonta, hintaryhmissä 3, 4 ja 5 veloitusjakso on 30 sekuntia.

Hinnat koskevat normaalihintaisia puheluita ja viestejä, eivät erityishinnoiteltuja puheluita tai viestejä esim. palvelunumeroihin. Multimediaviestit veloitetaan käytetyn tiedonsiirron ja tiedonsiirto-maksun mukaan.

Huomioithan, että ulkomailta paikallisiin palvelunu-meroihin soittamisen hinta voi vaihdella operaat-toreittain myös saman palvelunumeron osalta, ja puhelut veloitetaan paikallisen operaattorin Telialle ilmoittaman hinnan mukaan. Paikallisille tarjottavat maksuttomat palvelunumerot eivät välttämättä ole maksuttomia Telian asiakkaille.

Tiedonsiirto EU/ETA-alueella (hintaryhmä 1 ja 2)

Yhteys-liittymät sisältävät tiedonsiirron EU/ETA-alueella. Katso lisää liittymäkohtaisesta hinnastosta.

Tiedonsiirto hintaryhmän 3 maissa

Hintaryhmän 3 maissa on voimassa päivähinnoit-telu. Tiedonsiirto maksaa 0,2480 €/Mt, kunnes päivähinta tulee täyteen vuorokauden aikana (0–24 Suomen aikaa). Veloitusväli on 1 kt.

Päiväkohtaisen käytön täytyttyä on mahdollista tilata lisäpaketteja. Lisäpaketit veloitetaan kokonai-suudessaan tilaushetkellä. Lisäpaketti on voimas-sa vuorokauden loppuun saakka (Suomen aikaa).

Tiedonsiirto hintaryhmän 4 maissa

Hintaryhmän 4 maissa on voimassa päivähin-noittelu. Tiedonsiirto maksaa 0,99 €/Mt, kunnes päivähinta tulee täyteen vuorokauden aikana (0–24 Suomen aikaa). Veloitusväli on 50 kt.

Päiväkohtaisen käytön täytyttyä on mahdollista tilata lisäpaketteja. Lisäpaketit veloitetaan kokonai-suudessaan tilaushetkellä. Lisäpaketti on voimas-sa vuorokauden loppuun saakka (Suomen aikaa)

Tiedonsiirto hintaryhmän 5 maissa

Hintaryhmän 5 maissa tiedonsiirto maksaa 12,49 €/Mt ja veloitusväli on 50 kt.

Hintaryhmä 1:

Latvia, Liettua, Norja, Ruotsi, Tanska, Viro

Hintaryhmä 2:

Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Gibraltar, Guadeloupe, Irlanti, Islanti, Iso-Britannia ml. Pohjois-Irlanti, Italia, Itävalta, Kanariansaaret (Espanja), Kreikka, Kroatia, Kypros, Liechtenstein, Luxemburg, Madeira (Portugali), Malta, Martinique, Portugali, Puola, Ranska, Ranskan Guayana, Réunion, Romania, Saint-Barthélemy (Ranska), Saint-Martin (Ranska), Saksa, San Ma-rino, Slovakia, Slovenia, Tsekki, Unkari, Vatikaani

Hintaryhmä 3:

Albania, Andorra, Armenia, Bosnia-Hertsegovina, Färsaaret, Georgia, Grönlanti, Guernsey (Iso-Bri-tannia), Jersey (Iso-Britannia), Mansaari (Iso-Bri-tannia), Monaco, Montenegro, Pohjois-Kypros, Pohjois-Makedonia, Serbia, Sveitsi, Thaimaa, Turkki, Ukraina, Valko-Venäjä, Venäjä

Hintaryhmä 4:

Argentiina, Australia, Bahrain, Brasilia, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Etelä-Afrikka, Etelä-Korea, Filippiinit, Gambia, Guatemala, Honduras, Hongkong, Indonesia, Intia, Israel, Ja-pani, Kanada, Kiina, Kolumbia, Macao, Malesia, Meksiko, Myanmar, Nepal, Nicaragua, Panama, Peru, Puerto Rico, Singapore, Sri Lanka, Taiwan, Uruguay, Vietnam, Yhdistyneet Arabiemiirikunnat, Yhdysvallat

Hintaryhmä 5:

Afganistan, Algeria, Angola, Anguilla, Antigua ja Barbuda, Aruba, Azerbaidzhan, Bahama, Bangla-desh, Barbados, Belize, Bermuda, Bhutan, Bolivia, Bonaire, Sint Eustatius ja Saba, Botswana, Britti-läiset Neitsytsaaret, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Caymansaaret, Curaçao, Djibouti, Dominica, Do-minikaaninen tasavalta, Egypti, Eswatini, Etiopia, Falklandinsaaret, Fidzi, Gabon, Ghana, Grenada, Guinea, Guinea-Bissau, Guyana, Haiti, Irak, Iran, Jamaika, Jemen, Jordania, Kambodža, Kamerun, Kap Verde, Kazakstan, Kenia, Keski-Afrikan tasa-valta, Kirgisia, Kongon demokraattinen tasavalta, Kosovo, Kuuba, Kuwait, Laos, Lentokoneet, Liba-non, Liberia, Libya, Madagaskar, Malawi, Maledii-vit, Mali, Marokko, Mauritania, Mauritius, Moldova, Mongolia, Montserrat, Mosambik, Namibia, Nauru, Niger, Nigeria, Norsunluurannikko, Oman, Pakis-tan, Palestiina, Papua-Uusi-Guinea, Paraguay, Päiväntasaajan Guinea, Qatar, Ranskan Polyne-sia, Risteilyalukset, Ruanda, Saint Kitts ja Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent ja Grenadiinit, Sambia, Samoa, Saudi-Arabia, Senegal, Seychellit, Sierra Leone, Sint Maarten (Alankomaat), Sudan, Suri-name, Syyria, Tadžikistan, Tansania, Togo, Tonga, Trinidad ja Tobago, Tsad, Tunisia, Turkmenistan, Turks- ja Caicossaaret, Uganda, Uusi-Kaledonia, Uusi-Seelanti, Uzbekistan, Venezuela, Yhdysval-tain Neitsytsaaret, Zimbabwe

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto, FiCom ry on neuvotellut nämä sopimusehdot kuluttaja-asiamiehen ja Viestintäviraston kanssa.

Palvelun käyttäjälle

Tutustu huolellisesti ennen sopimuksen tekemistä ehtoihin ja käyttöohjeisiin. Ehdot ja ohjeet ovat saatavilla teleyrityksestä, sen asiakaspalvelusta ja verkkosivuilta. Palvelua koskevia lisätietoja saa teleyritykseltä.

Tässä kansilehdessä kuvataan tiivistetysti sopimusehtojen keskeisimpiä kohtia asiakkaan ja palvelun käyttäjän kannalta. Sopimussuhteessa noudatetaan aina varsinaisia sopimusehtoja eikä tällä kansilehdellä ole oikeudellista sitovuutta.

Sopimuksen voimaantulo ja voimassaoloaika

Tarkasta sopimuksesta tai tilausvahvistuksesta, milloin sopimus tulee voimaan ja onko se voimassa toistaiseksi vai määräajan.

Asiakkaan vastuu käytöstä ja maksuista

Asiakkaana vastaat liittymäsi ja palvelun käytöstä sekä maksuista, vaikka olisit luovuttanut sen toiselle. Liittymää tai palvelua voidaan käyttää myös muiden maksullisten palveluiden tilaamiseen, joten noudata niiden käytössä ja säilytyksessä korostettua huolellisuutta. Suojaa liittymäsi tai palvelusi älykortti ja laitteesi henkilökohtaisella tunnisteella (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana), jos se on teknisesti mahdollista.

Vaihda älykortin ja päätelaitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka et käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Vaihda tunniste heti myös, jos ulkopuolinen saa tietää sen. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä teleyritykseen välttääksesi vastuun mahdollisesta väärinkäytöksestä. Päätelaitteeseen kuten matkapuhelimeen tai tablettiin voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia, kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä taustalla ilman että aktiivisesti käyttäisit palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakkaana vastaat näistä aiheutuneista kustannuksista, ei teleyritys.

Voit estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät.

Käyttö ulkomailla ja Suomen raja-alueella

Käytä puhelinta tai tietokonetta harkiten ulkomailla, koska puhelut ja tiedonsiirtomaksut latausten ja multimediaviestien osalta ovat yleensä kalliimpia kuin kotimaassa. Ota selvää hinnoista ennen palvelun käyttöä ulkomailla välttääksesi ikäviltä yllätyksiltä. Suomen raja-alueilla liikuttaessa sinun kannattaa valita manuaalisesti oman teleyrityksesi viestintäverkko, jotta voit varmistua tietoliikennemaksujen suuruudesta.

Ulkomailla päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset voivat nousta korkeiksi. Näiden aiheuttamista kustannuksista vastaa asiakas. Ylimääräiset kustannukset voit estää ottamalla verkkovierailumahdollisuuden pois käytöstä.

Tietoturva

Palvelun käytön, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi ja ohjelmistosi tietoturvapalvelulla ja huolehdi sen päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin. Ohjeita ja opastusta on saatavilla teleyritykseltä.

Viiveet ja katkokset

Viestintäpalvelut ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, joten palvelun toiminnassa tai käytettävyydessä voi olla viiveitä tai tilapäisiä katkoksia, vaikka siinä ei olisikaan virhettä. Viiveet ja katkokset johtuvat monista eri tekijöistä, mutta tyypillisesti ne johtuvat verkkojen kuormituksesta, niiden kunnosta, verkonhuollosta ja päätelaitteesta tai sen asetuksista. Jos viestintäpalvelussa on viiveitä tai katkoksia, katso kohdasta 5.4, miten sinun tulee toimia turvataksesi oikeutesi.

Muutokset

Palvelun ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä teleyrityksellä on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla. Jos muutos on vahingoksesi, sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi.

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



Asiakaspalvelu

Voit ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun eri kanavien kautta, esimerkiksi puhelimella, internetissä tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löydät muun muassa sopimuksesta tai laskusta.

Käyttöoikeuden alaisen aineiston palautus tai hävittäminen

Teleyritys voi luovuttaa sinulle sopimusasiakirjojen lisäksi muuta aineistoa. Käyttöoikeuden päättyessä teleyritys voi pyytää sinua palauttamaan tai hävittämään tämän aineiston.

Sisällysluettelo

1. Määritelmät ja soveltamisala

2. Sopimuksen tekeminen

- 2.1 Sopimus
- 2.2 Ennakkomaksu ja vakuutus
- 2.3 Käyttöraja

3. Palvelun toimitus

- 3.1 Toimitusaika
- 3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset
- 3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot
- 3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

4. Palvelun käyttö

- 4.1. Palvelun laatu ja ominaisuudet
- 4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta
- 4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö
- 4.4 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja
- 4.5 Viestintäverkon tietoturva
- 4.6 Palvelun käyttö suomen raja-alueilla ja ulkomailla
- 4.7 Immateriaalioikeudet
- 4.8 Vikailmoitukset

5. Palvelun viivästys, virhe ja seuraamukset

- 5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen
- 5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys
- 5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi
- 5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen
- 5.5 Ylivoimainen este
- 5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

6. Palvelujen käytön rajoittaminen tai sulkeminen

7. Maksut

- 7.1 Hinnasto ja perittävät maksut
- 7.2 Maksut muutoksista palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta
- 7.3 Laskutus

8. Asiakastietojen käsitteleminen

- 8.1 Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitteleminen
- 8.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut
- 8.3 Puhelinnumeron välittyminen

9. Sopimuksen ja saatavien siirtäminen

10. Muutokset ja palvelun lopettaminen

- 10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin
- 10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

11. Sopimuksen päättyminen

- 11.1 Irtisanominen
- 11.2 Purkaminen
- 11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

12. Asiakassuhteeseen liittyvät ilmoitukset sekä asiakkaan irtisanomisoikeus muutostilanteessa

13. Muut ehdot

14. Erimielisyydet

15. Ehtojen voimassaolo

TELIAN PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILE



1. Määritelmät ja soveltamisala

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan:

Sopimuksella asiakkaan ja teleyrityksen tekemää sopimusta palvelusta.

Asiakkaalla henkilöä, joka tekee tai on tehnyt teleyrityksen kanssa sopimuksen palvelun käytöstä ja hankkii palvelun pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Käyttäjällä henkilöä, joka käyttää palvelua. Käyttäjä ei välttämättä ole sopimuksen tekijä.

Palvelulla viestintäpalvelua tai muuta palvelua.

Viestintäpalvelulla puhelinliittymää, internetyhteyspalvelua tai muuta teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka muodostuu kokonaan tai pääosin viestien siirtämisestä teleyrityksen käyttämässä viestintäverkossa.

Muulla palvelulla sellaista teleyrityksen valikoimassa kulloinkin olevaa palvelua, joka ei ole viestintäpalvelu. Muita kuin viestintäpalveluja ovat esimerkiksi lisäarvo-, esto-, saldorojoitus-, vastaaja-, puhelunsiirto-, paikannus-, tallennus- tai tietoturvapalvelut, käyttötukipalvelut taikka sisältöpalvelut, kuten maksutelevisio-, uutis-, ajankohtais- tai viihdepalvelut.

Näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan teleyrityksen tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle tarjoamiin viestintäpalveluihin sekä, ellei toisin ole sovittu, muihin palveluihin. Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita.

2. Sopimuksen tekeminen

2.1 Sopimus

Viestintäpalvelua koskeva sopimus on tehtävä kirjallisesti. Viestintäpalvelua koskeva sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että sopimuksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa, ja että sopimus säilyy osapuolten saatavilla. Muuta palvelua koskeva sopimus on mahdollista tehdä muotovapaasti.

Viestintäpalvelua koskevassa sopimuksessa tai tilausta koskevassa tilausvahvistuksessa todetaan, milloin sopimus tulee voimaan. Muuta palvelua koskeva sopimus syntyy, kun teleyritys on hyväksynyt asiakkaan tilauksen esimerkiksi avaamalla palvelun tai ilmoittamalla hyväksyneensä asiakkaan tilauksen.

Teleyrityksellä on sopimusta tehtäessä oikeus tarkistaa asiakkaan luottotiedot. Sopimuksen voimaantulo saattaa edellyttää ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Tällöin teleyritys voi asettaa takarajan, johon mennessä vakuus on asetettava tai ennakkomaksu maksettava.

2.2 Ennakkomaksu ja vakuus

Teleyrityksellä on oikeus vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus sopimuksen tekemisen yhteydessä, jos siihen on ennakoitavissa olevasta maksukyvyttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta seikasta johtuva erityinen syy. Tällainen on esimerkiksi perusteltu ennakoitavissa oleva maksuhaluttomuus, maksuhäiriömerkintä, epäonnistunut ulosmittausyritys sekä tilanne, jossa asiakkaalla on erääntyneitä maksuja teleyritykselle tai jossa asiakkaan luottotietoja ei voida selvittää tarpeeksi tai jos asiakas ei ilmoita osoitettaan. Teleyritys voi vaatia kohtuullista vakuutta myös sopimussuhteen aikana, jos viranomaisen on todennut asiakkaan maksukyvyttömäksi.

Teleyritys ei maksa suoritetusta ennakko- tai vakuusmaksusta korkoa. Teleyrityksellä on oikeus periä vakuudesta erääntynyt saatavansa viivästyskorkoineen ja perimiskuluineen. Vakuus palautetaan, kun sen perusteet poistuvat. Vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta palautetaan 10 arkipäivän kuluessa sopimuksen päättymisestä edellyttäen, että asiakas on maksanut kaikki sopimukseen perustuvat maksut sekä ilmoittanut tilinumeronsa ja muut palauttamiseen tarvittavat tiedot. Jos asiakas ei sopimuksen päättyessä ole maksanut kaikkia maksuja tai ilmoittanut kaikkia tietoja, palautetaan vakuusmaksu tai jäljellä oleva osa ennakkomaksusta 10 arkipäivän kuluessa näiden edellytysten täyttymisestä.

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



2.3 Käyttöraja

Teleyritys tai asiakas voi asettaa kohtuullisen euromääräisen käyttörajan puhelinliittymälle teleyrityksen palveluvalikoiman mukaisesti. Käyttörajan asettamisesta ei peritä maksua. Saatuaan tiedon käyttörajan ylittymisestä, teleyritys ilmoittaa asiasta käyttäjälle esimerkiksi tekstiviestillä ja antaa samalla ohjeet, miten käytön rajoittaminen on estettävissä. Tämän jälkeen teleyritys rajoittaa liittymän käyttöä.

Asiakas vastaa kaikista käyttörajan ylittävistä maksuista siihen saakka, kunnes teleyritys rajoittaa liittymän käyttöä. Asiakas voi kuitenkin vapautua vastuusta kohdan 4.3 (viestintäpalvelun oikeudeton käyttö) mukaisesti. Käyttörajaa koskevat tarkemmat tiedot sisältyvät teleyrityksen palvelukohtaisiin ehtoihin.

3. Palvelun toimitus

3.1 Toimitusaika

Asiakas ja teleyritys sopivat toimitusajan sopimusta tehtäessä. Teleyritys toimittaa palvelun viimeistään sovittuna toimitusaikana.

3.2 Asiakkaan myötävaikutus ja toimituksen edellytykset

Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita asiakkaalle palvelun toimittamisen edellytyksistä. Asiakkaalla on velvollisuus myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen ja huolehtia laitteiden ja muiden hänen vastuulleen kuuluvien seikkojen hankinnasta ja asennuksesta sekä niihin liittyvistä töistä. Toimituksen edellytyksenä on, että asiakas on huolehtinut muun muassa seuraavista seikoista:

- esteettömän pääsyn turvaamisesta tarvittaviin tiloihin,
- riittävän sähkö- ja sisäjohtoverkon saatavuudesta toimitusosoitteessa,
- tarvittavien tilojen ja laitteiden kunnosta ja niiden säännösten mukaisuudesta ja palvelun toimittamisen mahdollisesti edellyttämistä luvista kustannuksineen.

Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun teleyritys on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

3.3 Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa laitteiden ja ohjelmistojen hankinnasta, asennuksesta ja käyttöönotosta sekä niiden tietoturvasta, suojaamisesta ja päivittämisestä. Asiakas vastaa myös kiinteistön sisäjohtoverkosta ja siihen liittyvistä töistä sekä lisäturva- ja suojausjärjestelmien hankinnasta laitteilleen ja ohjelmistoilleen, ellei toisin ole sovittu. Asiakas vastaa siitä, että muut kuin teleyrityksen vastuulla olevat laitteet sekä ohjelmat ovat hyväksytyjä, toimintakuntoisia sekä lain ja säännösten mukaisia.

3.4 Tunnisteet ja niiden muuttaminen

Teleyrityksellä on oikeus päättää asiakkaan käyttöön tulevista tunnisteista kuten käyttäjätunnuksista, osoitteista, numeroista ja muista vastaavista tunnisteista. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada puhelinnumeronsa siirretyksi toiselle teleyritykselle tietoyhteiskunta-alueen mukaisesti.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa asiakkaalle annettuja tunnisteita, jos lainsäädäntö, viranomais määräykset tai viestintäverkosta, asiakkaasta, palvelun toimittamisesta tai tietoturvasta johtuvat taikka muut vastaavat syyt sitä edellyttävät. Teleyritys ilmoittaa tunnisteiden muutoksista pääsääntöisesti viimeistään kaksi (2) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa, ellei kysymys ole tietoturvasta johtuvasta muutoksesta, joka edellyttää välittömiä toimenpiteitä.

Teleyrityksellä on oikeus antaa tunnisteet kolmannen tahon käyttöön, jos ne eivät ole olleet asiakkaan omassa käytössä kuuteen (6) kuukauteen. Asiakkaalla ei ole oikeutta tunnisteisiin sopimuksen päätyttyä.

4. Palvelun käyttö

4.1. Palvelun laatu ja ominaisuudet

Teleyritys määrittelee tarjoamansa palvelun keskeisen laadun ja ominaisuudet teleyrityksen palvelukohtaisissa ehdoissa tai muussa asiakkaalle annettavassa sopimusasiakirjassa. Teleyritys ei vastaa palvelun kautta tai sen avulla hankitusta

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILE



aineistosta, sen toimivuudesta tai saatavuudesta tai asiakkaan oikeudesta käyttää aineistoa ellei se ole teleyrityksen tarjoamaa. Asiakkaan oikeudesta pidättyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

4.2 Asiakkaan vastuu palvelun käytöstä ja suojaamisesta

Asiakkaalla on oikeus käyttää teleyrityksen palveluita sopimuksessa ja käyttöohjeissa kerrotulla tavalla. Asiakas ei saa hyödyntää palvelua oman palvelunsa, tuotteensa tai elinkeinotoimintansa osana. Asiakkaalla ei ole oikeutta ilman teleyrityksen suostumusta muuttaa, korjata tai huoltaa palvelua tai liittymää.

Jos asiakas luovuttaa palvelun kolmannen osapuolen käyttöön, asiakas itse vastaa edelleen palvelun käytöstä, sopimusehtojen velvoitteista ja maksuista.

Asiakkaan tulee noudattaa liittymän ja palvelun säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä korostettua huolellisuutta, koska liittymää ja palveluita voidaan käyttää erilaisiin toimintoihin, kuten digitaalisen sisällön tai tavaroiden ostamiseen. Asiakkaan tulee aina huolehtia siitä, että liittymän tai palvelun älykortit (esim. SIM- tai ohjelmakortti) ja laitteet on suojattu tunnisteilla (esim. PIN-koodi, suojakoodi, käyttäjätunnus, salasana) ja että nämä henkilökohtaiset tunnisteet säilytetään erillään älykorteista ja laitteista ja siten, etteivät ne joudu ulkopuolisen haltuun tai tietoon. Asiakkaan tulee vaihtaa älykortin ja laitteen oletusarvoinen tunniste, vaikka hän ei käyttäisi liittymää, palvelua tai laitetta. Älykorttia ja sen tunnistetta tai laitetta ja sen tunnistetta ei saa säilyttää samassa paikassa esimerkiksi lompakossa, laukussa tai laatikossa, ja niiden tallellaoloa on seurattava huolellisesti. Jos ulkopuolinen saa tietää tunnisteen, tulee se vaihtaa heti. Jos älykortti tai laite katoaa tai varastetaan, asiakkaan tulee välittömästi ottaa yhteyttä teleyrityksen asiakaspalveluun.

Asiakkaan on huolehdittava palvelun käytön, laitteiden ja ohjelmistojen riittävästä tietoturvasta ja lisäksi tarvittaessa viestintäpalvelunsa käytöstä esto-, käyttöraja- ja saldo-

rajoituspalveluilla. Tietoturvaa koskevia suojaustoimenpiteitä ovat muun muassa virustorjunta- ja palomuuriohjelmiston hankinta ja päivittäminen, käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen päivittäminen sekä muut vastaavat tarpeelliset toimet. Asiakas käyttää palvelua omalla vastuullaan. Teleyritys kuitenkin antaa perustietoa ja opastusta palveluunsa liittyvästä tietoturvasta.

Palvelua tulee käyttää siten, että siitä ei aiheudu kohtuutonta kuormitusta tai muuta haittaa tai häiriötä teleyritykselle, yleisen viestintäverkon toimivuudelle, muille viestintäverkon käyttäjille tai kolmansille tahoille. Asiakkaan on kytkettävä välittömästi irti viestintäverkosta verkon tai palvelun toimintaa häiritsevät laitteet tai ohjelmistot. Jos asiakas tahallisesti tai teleyrityksen huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriötä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa teleyritykselle tai kolmannelle osapuolelle syntyneistä vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Häiriö- tai haittatilanteissa teleyrityksellä on oikeus kytkeä laitteet tai ohjelmistot irti verkosta asiakasta kuulematta.

Asiakas vastaa siitä, että hänen tilaamansa, hankkimansa tai toimittamansa aineisto tai palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä verkolle tai toisille käyttäjille, ei vaaranna tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa teleyrityksen tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä. Teleyrityksellä on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea asiakkaan palvelu, jos teleyritys, viranomaisen tai kolmas osapuoli osoittaa, että asiakas on hankkinut, toimittanut tai välittänyt palvelun avulla tai sen kautta edellä kuvatun kaltaista, haitallista aineistoa jollekin, tai sitä on palvelun avulla muutoin asetettu saataville tai palvelua on kehotuksesta huolimatta käytetty näiden ehtojen vastaisesti. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin ja vaatia asiakkaalta korvausta sopimusrikkomuksesta aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys ilmoittaa toimenpiteistä tarkoituksenmukaisella tavalla.

Päätelaitteeseen, kuten matkapuhelimeen tai tablettiin, voi ladata tai siinä voi olla valmiiksi asennettuna ohjelmia ja sovelluksia kuten esimerkiksi sähköpostiohjelma, pelejä

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILE



tai kartta-, musiikki- tai uutispalveluja. Tällaiset ohjelmat ja sovellukset voivat suorittaa tiedonsiirtoa edellyttäviä automaattisia päivityksiä tai muita tehtäviä myös taustalla ilman, että asiakas aktiivisesti käyttäisi palvelua juuri sillä hetkellä. Asiakas vastaa näistä aiheutuneista kustannuksista. Asiakas voi estää ylimääräiset kustannukset estämällä päivitykset ja taustatehtävät. Yleensä nämä päivitykset ja taustatehtävät ja niistä mahdollisesti aiheutuvat kustannukset voi estää päätelaitteen asetusvalikosta, mutta tarkempien tietojen saamiseksi asiakkaan tulee tutustua päätelaitteen käyttöohjeeseen. Lisäksi asiakkaan tulee tutustua ohjelmien ja sovellusten ohjeisiin ja ehtoihin.

4.3 Viestintäpalvelun oikeudeton käyttö

Viestintäpalvelun oikeudettomalla käytöllä tarkoitetaan tilannetta, jossa kolmas henkilö käyttää asiakkaan viestintäpalvelua tai sen avulla muuta palvelua ilman asiakkaan suostumusta. Asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä vain, jos se on johtunut asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää. Asiakas ei vastaa viestintäpalvelun oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun teleyritys on vastaanottanut asiakkaan tekemän laitteen katoamisilmoituksen tai ilmoituksen oikeudettomasta käytöstä. Välttääkseen vastuunsa oikeudettomasta käytöstä aiheutuvista maksuista asiakkaan tulee tehdä välittömästi ilmoitus puhelimitse teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaan puhelinnumeroon tai muuta teleyrityksen tätä tarkoitusta varten tarjoamaa kanavaa käyttäen. Teleyrityksellä on velvollisuus sulkea viestintäpalvelu tai estää päätelaitteen käyttö välittömästi ilmoituksen vastaanotettuaan.

Teleyritys voi pyytää asiakasta toimittamaan esimerkiksi rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan arvioidakseen asiakkaan huolellisuusastetta.

Jos päätelaitetta on käytetty maksupalvelulain mukaiseen maksutapahtumaan, asiakkaan vastuuseen oikeudettomasta käytöstä sovelletaan mitä maksupalvelulaissa säädetään.

4.4 Palvelun toiminnallisuuteen vaikuttavia keskeisiä seikkoja

Palveluiden toiminnallisuudessa voi radiotekniikan, tiedonsiirron ja yleisten viestintäverkkojen ominaispiirteiden vuoksi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä liikenteen katkeamista tai hidastumista. Palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmasto-olosuhteet, maaston muodot, rakennukset ja käytetyt rakenteet sekä huoltotyöt. Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Mainituista syistä teleyritys ei voi taata palveluiden keskeytyksetöntä toimivuutta kaikkialla verkon kattavuusalueella (ks. viestintäpalvelun virhe kohta 5.2).

Teleyrityksellä on oikeus päättää verkkonsa alueellisesta kattavuudesta sekä sen ominaisuuksista. Verkon alueellinen kattavuus voi osaksi riippua verkkojen kuormitusasteista, eikä kattavuus ole aina staattinen. Teleyritys voi optimoida verkon osia ja toimintoja verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Teleyrityksellä on oikeus mitata ja muokata tietoliikennettä välttääkseen verkkoyhteyden ylikuormittuminen. Tämä saattaa vaikuttaa tarjottavien palveluiden laatuun. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus hallinnoida liikennettä viestintäverkoissaan, tilapäisesti keskeyttää palvelun käyttö tai sulkea liittymä ja toteuttaa muitakin välttämättömiä toimenpiteitä, jos se on tarpeen verkkoliikenteen, palveluiden toimivuuden, tietoturvan tai käytettävyyden turvaamiseksi. Pysyvistä palvelun käyttöön vaikuttavista muokkaustoimenpiteistä kerrotaan palvelukohtaisissa ehdoissa.

Puhelinliittymällä yleisessä viestintäverkossa soitetavista hätäpuheluista, soittajan sijainnin paikantamisesta ja hätätekstiviesteistä säädetään laissa ja Viestintäviraston määräyksessä. Matkapuhelinverkossa toimiva teleyritys huolehtii osaltaan soittajan sijainnin paikantamisesta ja siitä, että asiakas saa soittaessaan tai lähettäessään tekstiviestin maksutta yhteyden yleiseen hätänumeroon 112. Soittajan paikannus ja tekstiviestin lähettäminen ei

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



ole matkapuhelimen osalta mahdollista ilman SIM-korttia. Hätättekstiviestin luotettavuus ja nopeus eivät ole samaa luokkaa kuin hätäpuhelun. Muiden kuin puhelinliittymän palveluiden (esimerkiksi VoIP-palvelut) avulla hätänumeroon tehtäviä yhteydenottoja ja paikannusta koskevia tietoja annetaan palvelukohtaisissa erityisehdoissa.

Teleyritys saa estää viestintäpalvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa toisen teleyrityksen liittymän käytön kytkykauppaan kuuluvassa päätelaitteessa.

4.5 Viestintäverkon tietoturva

Teleyritys vastaa viestintäverkkonsa tietoturvasta ja tarjoamistaan tietoturvapalveluista. Teleyritys ei vastaa julkisessa internetverkossa mahdollisesti ilmenevistä häiriöistä tai muista teleyrityksestä riippumattomista, palvelun käyttöä haittaavista tekijöistä.

Teleyritys voi ryhtyä toimiin tietoturvaloukkausten torjumiseksi ja tietoturvaan kohdistuvien häiriöiden poistamiseksi, jos toimet ovat välttämättömiä viestintäpalvelun tai verkkopalvelun tai viestin vastaanottajan viestintämahdollisuuksien turvaamiseksi. Tällaisia toimia ovat esimerkiksi viestien välittämisen ja vastaanottamisen estäminen tai tietoturvaa vaarantavien haittaohjelmien poistaminen viesteistä. Teleyritys mitoittaa toimenpiteet torjuttavan häiriön vakavuuden mukaan ja lopettaa ne heti, kun niiden toteuttamiselle ei ole perustetta. Teleyritys tiedottaa tietoturvauhista, keinoista suojautua niitä vastaan, toimenpiteistä ja niiden vaikutuksista verkkosivuillaan tai muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

4.6 Palvelun käyttö

Suomen raja-alueilla ja ulkomailla

Raja-alueilla Suomen rajojen sisäpuolella automaattista verkonvalintaa käyttävä päätelaite hakee sen viestintäverkon, jonka kentän voimakkuus on suurin. Asiakkaan tulisi valita manuaalisesti päätelaitteen asetuksista oman teleyrityksen verkko välttääkseen kotimaan hinnoittelua korkeamman verkkovierailuhinnan. Verkon manuaalivalinta estää puhelun tai datayhteyden siirtymisen vahingossa

ulkomaiseen verkkoon. Teleyrityksellä on velvollisuus antaa ohjeita liittymän käytöstä raja-alueilla. Asiakas vastaa raja-alueilla ulkomaisen verkon käytöstä aiheutuneista maksuista, jos hän jättää noudattamatta teleyrityksen ohjeita.

Ulkomailla viestintäpalveluiden ja muiden palveluiden käytön kustannukset tai päätelaitteen ohjelmistojen tai sovellusten automaattisten päivitysten ja taustatehtävien aiheuttamat tiedonsiirtokustannukset ovat yleensä kotimaan hintoja kalliimpia. Näistä palveluista ja taustatehtävistä aiheutuneista maksuista vastaa asiakas, joka voi estää ne esimerkiksi estämällä verkkovierailut (ks. lisäksi ohjelmistojen ja sovellusten taustatehtävistä 4.2).

Teleyritys ei vastaa kotimaan palvelun käytön rajoitusten toimimisesta ulkomailla tai vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevista palvelun käytön rajoituksista. Tarkempia tietoja on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

4.7 Immateriaalioikeudet

Teleyrityksen palveluihin ja tuotteisiin liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat teleyritykselle tai kolmannelle taholle. Teleyritys myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen mukaiseen palveluun sekä sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Palvelua ja sen yhteydessä käyttöoikeuksin luovutettuja laitteistoja, ohjelmistoja, asiakirjoja ja muuta aineistoa on käytettävä teleyrityksen tai kolmannen tahon, kuten ohjelmiston omistajan, antamien ohjeiden mukaisesti ja vain sovittuun tarkoitukseen.

Käyttöoikeuden päättyessä teleyritys voi pyytää asiakasta palauttamaan tai hävittämään tämän muun aineiston ohjekirjat, muut asiakirjat tai ohjelmistot.

4.8 Vikailmoitukset

Teleyritys vastaanottaa vikailmoituksia asiakaspalvelussa tai erillisessä vikailmoitusnumerossa, joka on saatavilla muun muassa verkkosivuilta ja asiakaspalvelusta. Teleyritys huolehtii vikatapausten korjaamisesta työajan puitteissa.

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILE



5. Palvelun viivästys, virhe ja seuraamukset

5.1 Viestintäpalvelun viivästys ja asiakkaan oikeus vakio- ja vahingonkorvaukseen

Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai hänen vastuullaan olevasta seikasta.

Viestintäpalvelun viivästystilanteessa asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaassa säädetyn mukaisesti oikeus vakiokorvaukseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta viivästysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Asiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen, jos teleyritys tai teleyrityksen käyttämä sopijakumppani osoittaa viivästyskäsittelynsä johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä, ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällaisia ovat esimerkiksi ylivoimainen este taikka asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä, päätelaitteen tai sisäverkon puutteellisuudesta johtuva viivästys.

Viivästyskäsittelyn aiheuttamasta vahingosta asiakkaalla on oikeus saada vahingonkorvausta vain siltä osin, kuin vahinko ylittää vakiokorvauksen määrän.

5.2 Viestintäpalvelun virhe, sen oikaisu, hinnanalennus ja vakiohyvitys

Virhe

Viestintäpalvelussa on virhe, jos sen laatu tai toimitustapa ei vastaa sovittua. Virhetilanteessa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia oikaisua, toissijaisesti hinnanalennusta tai palvelun keskeytystilanteessa vakiohyvitystä ja näiden lisäksi vahingonkorvausta.

Virheen ulkopuolelle jäävät seikat

Virheenä ei pidetä esimerkiksi

- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat asiakkaan tai muun viestintäpalvelua käyttäneen henkilön toiminnasta tai laiminlyönnistä taikka asiakkaan tai palvelua käyttäneen henkilön vastuulle kuuluvasta seikasta,
- sellaisia puutteita viestintäpalvelussa, jotka johtuvat päätelaitteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta,

- sellaista keskeytystä, joka ei ole yhtäjaksoinen tai toistuva ja jota voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisenä (kuten satunnaiset ja lyhytaikaiset käyttökatkokset), tai
- verkon rakennus- ja kunnossapitotöistä aiheutuneita tilapäisiä keskeytyksiä (ks. kohta 5.6).

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä näiden palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain ilmenevät tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii kuten vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Viestintäpalveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katkealuita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esimerkiksi radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai häiriöliikenteestä. Viestien välittäminen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi tilapäisesti epäonnistua.

Palveluissa ja niihin liittyvissä ohjelmistoissa voi esiintyä vähäisiä teknisiä puutteita, jotka eivät olennaisesti vaikuta palveluiden tai ohjelmistojen käyttämiseen. Myös internet saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. Teleyritys ei voi taata, että kaikki asiakkaan päätelaitteen sisältämät ominaisuudet ovat käytettävissä teleyrityksen viestintäverkossa.

Oikaisu

Asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia teleyritykseltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. Teleyritys ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos oikaisusta aiheutuisi sille kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Kohtuuttomuusarviointissa huomioidaan virheen merkitys ja sopimuksen mukaisen suorituksen arvo sekä se, voidaanko oikaisu suorittaa muulla tavalla aiheuttamatta asiakkaalle kohtuutonta haittaa.

Teleyrityksellä on oikeus oikaista virhe omalla kustannuksellaan. Asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Virheen oikaisusta voi kieltäytyä myös, jos on vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy.

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



Hinnanalennus ja vakiohyvitys

Asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennuksen, jos virheen korjaaminen tai uusi suoritus ei tule kysymykseen tai niitä ei suoriteta kohtuullisessa ajassa asiakkaan tekemästä virheilmoituksesta. Jos viestintäpalvelu on keskeytynyt virheen vuoksi, asiakkaalla on tietoyhteiskuntakaareissa säädetyn mukaisesti oikeus vakiohyvitykseen, joka on vähintään 20 euroa kultakin alkavalta keskeytysviikolta, kuitenkin enintään 160 euroa. Jos asiakkaalle maksetaan vakiohyvitys, hänellä ei ole oikeutta hinnanalennukseen saman keskeytyksen perusteella. Oikeutta vakiohyvitykseen ei ole, jos teleyritys osoittaa keskeytyksen johtuneen sen vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei ole kohtuudella voinut välttää tai voittaa. Tällainen este voi olla esimerkiksi kolmannen tahon aiheuttama kaapelivika tai myrskytuho. Tällöin asiakkaalla on kuitenkin oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen.

5.3 Vahingonkorvaus ja toimet vahingon rajoittamiseksi

Teleyritys korvaa asiakkaalle palvelun viivästymisestä tai virheestä aiheutuneet välittömät vahingot. Välillisistä vahingoista, kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä, korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat teleyrityksen huolimattomuudesta sopimuksen täyttämiseksi. Asiakkaan on esitettävä näyttö aiheutuneesta vahingosta. Teleyritys ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta toimissa, joita ei ole tehty yksityiskäytössä eikä myöskään vahingoista jotka johtuvat asiakkaan tai palvelua käyttäneen omista toimenpiteistä. Korvausta ei makseta yksinomaan vahinkotapahtumasta aiheutuneesta vaivannäöstä kuten oman ajan käytöstä.

Asiakkaan on vahingon sattuessa tai uhatessa ryhdyttävä sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas ei ryhdy kohtuullisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, hän kärsii vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista. Teleyritys ei vastaa muiden teleyritysten tai palvelujen

tuottajien toiminnasta tai näiden aiheuttamista vahingoista, ellei kyse ole teleyrityksen alihankkijasta tai teleyritys ole muutoin sitoutunut vastuuseen esimerkiksi sopijakumppaneiden osalta. Asiakkaan oikeudesta pidättäytyä maksusta ja muista asiakkaan oikeuksista kerrotaan kohdassa 7.1.

5.4 Viivästys- tai virheilmoituksen tekeminen

Vedotakseen virheeseen asiakkaan on ilmoitettava siitä teleyritykselle kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun se olisi pitänyt havaita. Viivästymiseen asiakkaan tulee vedota kohtuullisessa ajassa palvelun toimittamisen jälkeen. Asiakas saa vedota viivästykseen tai virheeseen myös myöhemmin, jos teleyritys on menetellyt törkeään huolimattomasti, kunnianvastaisesti tai arvottomasti, tai viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

5.5 Ylivoimainen este

Teleyritys ei vastaa sopimus- tai korvausvelvoitteestaan siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este. Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan seikkaa, jota teleyritys ei voinut ottaa lukuun sopimusta tehtäessä ja joka on teleyrityksestä riippumaton. Tällainen seikka voi olla esimerkiksi poikkeuksellisista sääolosuhteista johtuvat viestintäverkon korjaus- ja rakennustyöt, kansallinen poikkeustila, työselkkaus, tulipalo, luonnonmullistus, energiajakelun keskeytys, maksuliikenteen keskeytys, lainsäädännös tai viranomaismääräys tai -päättös, ulkopuolisen aiheuttama kaivu-, laite- tai vastaava vahinko sekä edellä mainituista seikoista johtuvat sopijakumppanin toimitusvirheet. Jos sopimuksen täyttäminen estyy tai viivästyy mainituista syistä ylivoimaisen esteen vuoksi, veloitteen täyttämisaikaa jatketaan sen verran kuin olosuhteet huomioon ottaen on pidettävä kohtuullisena. Tällöin asiakkaalla voi kuitenkin olla oikeus keskeytystä vastaavaan hinnanalennukseen (ks. kohta 5.2).

Asiakas ei vastaa sopimusvelvoitteidensa täyttämiseksi ylivoimaisen esteen tapauksissa siltä osin kuin sopimuksen noudattamista estää tai viivästyttää ylivoimainen este,

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILE



joita ovat esimerkiksi kansallinen poikkeustila, tulipalo, luonnonmullistus, maksuliikenteen keskeytys ja viranomais määräys tai -päätös.

5.6 Verkon rakennus- ja kunnossapitotyö

Teleyritys saa tilapäisesti ilman asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön verkon rakentamisen, kunnossapitotöiden tai tietoturvan vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä ovat esimerkiksi viestintäverkon laajennustyöt, tukiasemien kunnossapito ja palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt. Teleyritys tekee keskeytyksen asiakasta mahdollisimman vähän haittaavalla tavalla ja mahdollisimman vähän haittaavana ajankohtana sekä tiedottaa asiakkaalle keskeytyksestä tehokkaasti etukäteen. Tällainen keskeytys ei ole virhe viestintäpalvelun toimituksessa, jos keskeytys kestää enintään 24 tuntia kalenterikuukaudessa.

6. Palvelujen käytön rajoittaminen tai sulkeminen

Liittymän sulkemisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavien kaikkien palveluiden estämistä. Liittymän käytön rajoittamisella tarkoitetaan liittymän kautta saatavan yhden tai useamman palvelun käytön estämistä. Puhelinliittymän käyttöä voidaan rajoittaa esimerkiksi siten, että asiakas voi vastaanottaa puheluja, mutta ei voi soittaa muita kuin hätäpuheluja tai mahdollisuuksien mukaan lähettää hätätekstiviestejä.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista (esimerkiksi tilaamalla saldorajoitus- tai estopalveluja) tai palvelun sulkemista teleyrityksen palveluvalikoiman ja/tai hinnastojen mukaisesti. Jos asiakas on antanut palvelun toisen käyttöön, teleyritys voi lisäksi tiedottaa aiotusta rajoituksesta tai sulkemisesta suoraan myös palvelun käyttäjälle. Teleyrityksellä on oikeus periä hinnaston mukainen maksu liittymän uudelleen avaamisesta. Teleyrityksellä on velvollisuus pyynnöstä sulkea viestintäpalvelu tai estää sen käyttö, jos asiakas, liittymän käyttäjä, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että päätelaite, liittymäkortti tai palvelun käyttöön

oikeuttava tunnus on varastettu, kadonnut tai sitä on oikeudettomasti käytetty taikka se on oikeudettomasti toisen hallussa.

Teleyritys voi sulkea liittymän tai palvelun taikka rajoittaa niiden käyttöä, jos

- asiakas ei ole maksanut kyseisen liittymän erääntyneitä maksua kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä,
- asiakas ei ole maksanut muun palvelun erääntyneitä maksuja kahden (2) viikon kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tällöin liittymää ei suljeta, mutta näiden palvelujen käyttö estetään tai rajoitetaan,
- asiakas on ylittänyt asetetun käyttörajan; tällöin liittymää ei suljeta, mutta sen käyttöä voidaan rajoittaa,
- se on tarpeen väärinkäytösten tai vahinkojen estämiseksi, tällöin liittymää ei suljeta, mutta muiden palvelujen käyttö estetään tai sitä rajoitetaan,
- asiakas ei toimita sopimuksen solmimisen yhteydessä vaadittua ennakkomaksua tai vakuutta,
- tuomioistuimien, poliisin tai muun toimivaltainen viranomaisen tätä vaatii,
- asiakas on asetettu konkurssiin, tai viranomaisen on todennut asiakkaan muutoin maksukyvyttömäksi, eikä asiakas aseta vaadittua kohtuullista vakuutta,
- asiakas on asetettu syytteeseen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä. tai
- asiakas ei kehotuksesta huolimatta noudata muita kuin maksuja koskevia sopimusehtoja.

Teleyrityksellä on edellä mainituilla perusteilla oikeus estää toisen teleyrityksen pyynnöstä tämän viestintäpalvelun käyttäminen liittymästä, jos toinen teleyritys käyttää teleyrityksen liittymää viestintäpalveluidensa tarjoamiseen tai laskuttaa palvelujaan teleyrityksen kautta, ja estoa pyytänyt teleyritys ei voi itse estää viestintäpalvelunsa käyttämistä.

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



Lisäksi teleyrityksellä on oikeus olla yhdistämättä puheluita tai muutoin estää sellaisen viestintäpalvelun tai muun palvelun käyttö, jonka ilmeisenä tarkoituksena on oikeudettoman taloudellisen hyödyn tavoittelu ja josta muodostuu asiakkaalle maksuja.

Teleyrityksellä on oikeus rajoittaa asiakkaan palvelua myös tietoturvasta huolehtimiseksi ja häiriön korjaamiseksi tietoyhteiskuntakaassa säädettyllä tai tähän rinnastettavalla muulla laissa säädettyllä tavalla tai viestintäpalvelun tietoyhteiskuntakaassa säädettyjen laatuvaatimusten täyttämiseksi.

Teleyritys ei sulje tai rajoita viestintäpalvelun käyttöä maksujen laiminlyönnin vuoksi, jos

- kyseisen liittymän erääntyneiden viestintäpalvelumaksujen määrä on yhteensä alle 50 euroa tai erääntynyt maksu liittyy muun palvelun käyttämiseen, tällöin teleyritys voi rajoittaa muun palvelun käyttöä tai estää niiden käytön,
- asiakas osoittaa maksun laiminlyönnin johtuvan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, asiakkaasta riippumattomasta syystä ja erääntynyt maksu maksetaan yhden (1) kuukauden kuluessa maksukehotuksen lähettämisestä, tai
- asiakas on tehnyt laskusta perustellun laskuhuomautuksen ja riidaton osa maksusta on maksettu määräaikana.

7. Maksut

7.1 Hinnasto ja perittävät maksut

Asiakas on velvollinen maksamaan teleyritykselle palvelusta sovitut tai kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko hän itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön. Teleyritys päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista ja laskun maksu- ja toimitustavoista, ellei toisin ole säädetty.

Teleyritys voi laskuttaa asiakkaalta myös sen palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos tästä on kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut laskutetaan kyseisen teleyrityksen tai palveluntuottajan hinnaston mukaisesti. Jos liittymällä voidaan käyttää lisämaksullisia palveluita, vastaa asiakas myös näistä maksuista.

Asiakkaalla, jolla on oikeus pidättäytyä maksusta tai saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus elinkeinonharjoittajalta tämän sopimusrikkomuksen vuoksi, on tietoyhteiskuntakaaren nojalla tämä oikeus myös sitä teleyritystä kohtaan, joka on laskuttanut asiakkaalta kulutushyödykkeen. Teleyritys ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Teleyrityksellä on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää perusmaksua. Jos palvelu on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna asiakkaasta johtuvasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta johtuen, asiakkaan on maksettava sopimuksen mukaiset maksut, kuten perusmaksut ja erääntyneet käyttömaksut, siitä huolimatta, että liittymä on ollut suljettuna tai palvelun käyttö on muutoin ollut rajoitettuna tai palvelua ei ole toimitettu asiakkaasta johtuvasta syystä.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita sopimusehtojen muuttamisen mukaisesti.

7.2 Maksut muutoksista palvelun keskeyttämisestä ja uudelleen avaamisesta

Asiakkaan tilaamasta palvelun tai tunnisteiden muuttamisesta voidaan periä hinnaston mukainen maksu. Teleyrityksellä on oikeus periä maksu palvelun uudelleen avaamisesta keskeytyksen jälkeen, jos keskeytys on johtunut asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevasta syystä tai teleyrityksen velvollisuudesta keskeyttää palvelu. Maksu voidaan periä myös sekä mahdollisen käyttörajoituksen tai palvelun eston poistamisesta. Muista sopimukseen kuulumattomista töistä voidaan periä erillinen maksu.

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



Käytön määrästä riippumaton maksu veloitetaan irtisanomisen loppuun saakka, vaikka palvelun toimittaminen päättyy asiakkaan pyynnöstä aikaisemmin.

7.3 Laskutus

Teleyritys lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Lasku tai sen riidaton osa on maksettava viimeistään laskun eräpäivänä laskussa mainituilla tiedoilla. Viivästyneestä maksusta teleyrityksellä on oikeus periä viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja maksukehotuksesta hinnaston mukainen maksukehotusmaksu. Lisäksi teleyrityksellä on oikeus periä viivästyneestä laskusta aiheutuneet kohtuulliset perintäkulut.

Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehotuksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut suoritetusta palvelusta tai toimitetusta hyödykkeestä laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi. Jos teleyritys käyttää kohdan 11.2 mukaista oikeuttaan purkaa sopimus asiakkaasta johtuvasta syystä, teleyrityksellä on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen korvaus teleyritykselle määräaikaisen sopimuksen ennenaikaisesta päättämisestä aiheutuvista vahingoista tai kustannuksista, sekä hyvitys asiakkaalle määräaikaisuuden perusteella myönnettyistä alennuksista ja muista eduista. Korvaus ja hyvitys eivät voi määrältään ylittää käyttämättä jäävälle sopimuskaudelle kohdistuvia maksuja. Teleyritys voi myöntää asiakkaan pyynnöstä lisää maksuaikaa. Kirjallisesti vahvistetusta maksusopimuksesta teleyritys voi periä maksun.

Asiakkaan maksaessa yhteislaskulla laskutettavista palveluista vain osasuorituksen tulee hänen osoittaa viimeistään ennen palvelun sulkemista, miten osasuoritus kohdistetaan eri palveluille. Jos asiakas ei ole osoittanut kohdistamista, teleyrityksellä on oikeus päättää saatavien osasuorituksen kohdistamisesta.

Asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada puhelinlaskun erittely ja yhteyskohtainen erittely lainsäädännön mukaisesti.

8. Asiakastietojen käsitleminen

8.1 Asiakas-, välitys- ja sijaintitietojen käsitleminen

Teleyritys voi käsitellä lain mukaisin edellytyksin asiakasrekisteritietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Tietoja voidaan luovuttaa lain mukaisin edellytyksin. Rekisteriselosteet ja tietosuojaperiaatteet löytyvät teleyrityksen verkkosivuilta.

Asiakkaalla on oikeus kieltää teleyritystä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia asiakastietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osoitepalveluun sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Sähköinen suoramarkkinointi yleensä edellyttää asiakkaan antamaa etukäteistä suostumusta.

Teleyritys voi käsitellä välitys- ja sijaintitietoja muun muassa palvelujen toteuttamiseksi ja käyttämiseksi, laskutusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä markkinointitarkoituksiin voimassa olevan lain mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laitetyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut välitystiedot kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä kestot. Välitys- ja sijaintitietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

Teleyrityksellä on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut ja muu viestintä kuten myyntipuhelut. Teleyritys käyttää tallenteita esimerkiksi liiketapahtumien todentamiseksi, reklamaatioiden selvittelyyn, laaduntarkkailuun ja koulutukseen. Tarkempaa tietoa tallentamisesta ja nauhoitteiden tarkastusoikeudesta on saatavilla teleyrityksen verkkosivuilta tai asiakaspalvelusta.

8.2 Luettelotiedot ja numerotiedotuspalvelut

Ellei toisin ole sovittu, asiakkaan ja käyttäjän puhelinliittymän perustiedot julkaistaan puhelinluettelossa, muissa tilaajaluetteloissa sekä erilaisissa numerotiedotuspalveluissa joko teleyrityksen tai kolmannen tahon toimesta. Tiedot

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



voidaan myös edelleen luovuttaa kolmannelle taholle. Asiakkaalla on oikeus kieltää itseään koskevien tietojen julkaiseminen puhelinluettelossa ja numeropalvelussa osittain tai kokonaan. Asiakkaalla on myös oikeus kieltää tietojensa edelleen luovutus. Asiakas voi maksutta pyytää virheellisten tietojensa korjaamista sekä tietojensa poistamista.

Jos hakemistopalvelun tai painetun luettelon tiedoissa oleva virhe johtuu teleyrityksen tuottamuksesta, teleyrityksen valintansa mukaan joko huolehtii parhaaksi katsomallaan tavalla virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta taikka korvaa virheen oikaisusta ja siitä tiedottamisesta asiakkaalle aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Painetussa luettelossa oleva virhe korjataan seuraavassa luettelossa.

8.3 Puhelinnumeron välittyminen

Asiakas voi estää pysyvästi tai puhelukohtaisesti sekä oman numeronsa että sen numeron välittymisen, johon puhelu on siirretty, puhelun vastaanottajalle. Lisäksi asiakas voi estää tulevan puhelun numeron välittymisen itselleen. Salainen numero saattaa estosta huolimatta välittyä vastaanottajalle tekstiviesteissä, multimediateksteissä ja muissa tiedonsiirtoon perustuvissa lähetysissä sekä ulkomaanliikenteessä.

9. Sopimuksen ja saatavien siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman teleyrityksen kirjallista etukäteistä suostumusta.

Teleyrityksellä on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain konsernin sisällä tai kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy. Siirtävä teleyritys tai vastaanottava taho ilmoittaa siirrosta asiakkaalle hyvissä ajoin ennen siirron tapahtumista.

Sopimukseen perustuvat teleyrityksen saatavat voidaan siirtää kolmannelle osapuolelle. Kun asiakas on saanut saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen, voi hän suorittaa maksut vain siirronsaajalle.

10. Muutokset ja palvelun lopettaminen

10.1 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelu järjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelystä,
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta,
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta,
- teleyrityksen palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta,
- yhdysliikennekäytännön muuttumisesta,
- palveluiden tai viestintäverkkojen kehittämisestä tai uudistamisesta kuten vanhentuneen tekniikan korvaamisesta uudella,
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä,
- teknisistä järjestelmä uudistuksista,
- merkityksellisestä, ennakoiduttomasta liikenteen määrän tai rakenteen muutoksesta,
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta, tai
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



Teleyritys voi tehdä muutoksen siihen sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Teleyrityksellä on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lainsäädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

Teleyrityksellä on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun.

Lisäksi teleyrityksellä on muun kuin viestintäpalvelun osalta oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

Asiakkaan irtisanomisoikeus, ks. kohta 12.

10.2 Palvelun tai sen ominaisuuden lopettaminen

Teleyrityksellä on oikeus lopettaa määräaikaisen sopimuksen mukaisen palvelun tai sen ominaisuuden tarjoaminen, jos lopettaminen johtuu ylivoimaisesta esteestä tai sellaisesta pätevästä syystä, jota teleyritys ei ole voinut kohtuudella huomioida sopimuksentekohetkellä ja jos palvelun tai sen ominaisuuden tarjoamisen jatkamisesta aiheutuisi teleyritykselle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakkaalla on tällöin oikeus päättää sopimus heti kohdan 12 mukaisesti, jos lopettaminen on hänen vahingokseen.

11. Sopimuksen päättymisen

11.1 Irtisanominen

Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin ole sovittu. Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa

noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Teleyritys lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen.

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen, ellei toisin ole sovittu.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia, taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. Teleyrityksellä on oikeus saada takaisin kytkykaupan yhteydessä luovutettu päätelaite.

Teleyrityksellä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

11.2 Purkaminen

Asiakas saa purkaa sopimuksen teleyrityksen viivästyksen tai virheen vuoksi, jos sopimusrikkomus on olennainen. Sopimuksen purkaminen voi kohdistua vain siihen palveluun, johon viivästys tai virhe kohdistuu.

Teleyritys saa purkaa viestintäpalvelusopimuksen ilmoittamalla siitä etukäteen, jos

- liittymä on ollut suljettuna muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä vähintään kuu kauden, ja liittymän sulkemisen edellytykset ovat voimassa, tai
- asiakas tai käyttäjä on tuomittu viestintäpalvelua hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä.

Teleyritys saa purkaa muuta palvelua koskevan sopimuksen, jos

- palvelun käyttö on ollut keskeytettynä muusta syystä kuin asiakkaan pyynnöstä tai verkon korjaamisen takia vähintään kuukauden, ja keskeytyksen edellytys on edelleen voimassa,

TELIA PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



- asiakas on todettu maksukyvyttömäksi, eikä hän maksa teleyrityksen vaatimaa ennakkomaksua tai aseta hyväksyttävää vakuutta,
- viranomainen on todennut, että asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
- asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Asiakas ja teleyritys voivat purkaa muuta palvelua kuin viestintäpalvelua koskevan sopimuksen, jos

- sopimuksen noudattamisen on estänyt ylivoimainen este yli kolmen (3) kuukauden ajan, tai
- palvelua ei voida toimittaa kohtuullisessa ajassa kohdassa 3.2 mainitun toimituksen edellytyksen puutteen vuoksi.

Teleyrityksen tulee purkaa viestintäpalvelusopimus kirjallisesti. Asiakkaan tulee purkaa viestintäpalvelusopimus suullisesti tai kirjallisesti.

11.3 Palautukset sopimuksen päättyessä

Palveluun voi sisältyä tai liittyä laitteita. Asiakkaan on palautettava teleyrityksen omistamat laitteet ja muu käyttö-oikeuden alainen omaisuus sopimuksen päättyessä teleyritykselle sellaisessa kunnossa kuin se normaali kuluminen huomioon ottaen luovutettaessa oli. Jos asiakas on vuokrannut teleyritykseltä laitteen, laitepalvelun irtisanominen ja sen laskutuksen päättyminen edellyttää kohdassa 11.1 sanotun lisäksi, että laite on palautettu teleyrityksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaalla on oikeus saada palautuksena asiakkaan ennakoon maksamat maksut siltä osin, kun ne kohdistuvat sopimuksen päättymisen jälkeiseen aikaan eikä kyseessä ole asiakkaan sopimusrikkomus. Teleyritys ei palauta käyttämättä jäävää puheaikaetua tai muuta vastaavaa etua. Sopimuksen päättyessä teleyrityksellä on oikeus kuitata saatavansa mahdollisesti asiakkaalle palautettavista maksuista.

12. Asiakassuhteeseen liittyvät ilmoitukset sekä asiakkaan irtisanomisoikeus muutostilanteessa

Asiakkaan on huolehdittava siitä, että teleyrityksellä on ajan tasalla olevat yhteystiedot asiakkaasta ja käyttäjästä, jolle asiakas on antanut palvelun käyttöön. Teleyritys lähettää sopimukseen liittyvät ilmoitukset asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti tämän ilmoittamaan osoitteeseen, laskutusosoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen taikka sopimuksen mukaisesti matkaviestinliittymännumeroon taikka yksityiselle sähköiselle käyttäjätilille. Teleyrityksen postitse lähettämä ilmoitus katsotaan tulleen asiakkaan tietoon seitsemäntenä (7.) päivänä lähettämisestä ja sähköpostitse, matkaviestinliittymännumeroon tai sähköiselle käyttäjätilille seuraavana arkipäivänä, jona ilmoitus on lähetetty.

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle palvelun käyttäjän maksuainmlyönneistä ja muista sopimusrikkomuksista.

Teleyritys ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti hänen vahingokseen tehtyjen viestintäpalveluiden sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Ilmoitus voidaan tehdä myös sähköisesti edellyttäen, että ilmoituksen sisältöä ei voi yksipuolisesti muuttaa ja että ilmoitus säilyy osapuolten saatavilla. Ilmoitusta ei kuitenkaan voida tehdä ainoastaan matkaviestinliittymännumeroon. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, teleyrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun lain muutos tai viranomaisen päätös tulee voimaan. Muista muutoksista teleyritys ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi muutoksen kohteena olevan palvelun osalta. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta alkaen, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

TELIAN PALVELUIDEN YLEISET TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE



Asiakkaalla ei ole edellisessä kappaleessa tarkoitettua toistaiseksi voimassa olevaa tai määräaikaista sopimusta koskevaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi tai se johtuu verolainsäädännön muutoksesta. Asiakas saa kuitenkin kohdan 11.1 mukaisesti irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan viestintäpalvelusopimuksen kahden (2) viikon ja muuta palvelua koskevan sopimuksen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen.

13. Muut ehdot

Sopimukseen sisältyy yleensä muitakin ehtoja kuin yleiset sopimusehdot. Nämä muut ehdot ovat etusijalla yleisiin ehtoihin nähden. Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

14. Erimielisyydet

Asiakkaalla on oikeus nostaa kanne teleyritystä vastaan siinä Suomessa sijaitsevassa käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka taikka jonka tuomiopiirissä teleyrityksellä on kotipaikka tai missä teleyrityksen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan. Oikeuspaikasta muissa tapauksissa säädetään oikeudenkäymiskaarissa. Jos asialle ei muutoin ole toimivaltaista tuomioistuinta, sopimusta koskevat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Asiakkaalla on oikeus saattaa sopimusta koskeva erimielisyys myös käsiteltäväksi Kuluttajariitalautakuntaan (www.kuluttajariita.fi), jonka päätökset ovat luonteeltaan suosituksia. Kuluttajariitalautakunta voi jättää asian käsittelemättä, jos kuluttaja ei ole ollut yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi) ennen asian viemistä kuluttajariitalautakuntaan.

15. Ehtojen voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 1.7.2015 alkaen toistaiseksi. Nämä ehdot korvaavat 1.4.2013 voimaan tulleet yleiset sopimusehdot kuluttajille. Näitä ehtoja sovelletaan myös ennen niiden voimaantuloa tehtyihin sopimuksiin ehtojen voimaantulosta alkaen. Sopimusehdot ovat saatavissa teleyritykseltä maksutta.

Nämä ovat Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry:n suosittelemat ja Kuluttaja-asiamiehen ja Vies-tintäviraston kanssa neuvotellut sopimusehdot.

Lisätietoja Telian palveluista saa osoitteesta telia.fi ja asiakaspalvelustamme **020 690 400** (pvm/mpm).

SOPIMUSEHDOT MAKSUPALVELUIDEN TARJOAMISESTA LIITTYMÄASIAKKAALLE

Lisätietoja Telian palveluista
saa osoitteesta telia.fi
ja asiakaspalvelustamme
020 690 400 (pvm/mpm)



SOPIMUSEHDOT MAKSUPALVELUIDEN TARJOAMISESTA LIITTYMÄASIAKKAALLE



Sisällysluettelo

1. Ehtojen soveltamisala
2. Määritelmät
3. Maksupalvelun palveluntarjoaja
4. Valvontaviranomaiset
5. Palvelun käyttö ja rajoitukset
 - 5.1 Maksutapahtuma
 - 5.2 Maksutoimeksiannon antaminen
 - 5.3 Maksutoimeksiannon vastaanottaminen ja toteutus
 - 5.4 Maksutoimeksiannon jättäminen toteuttamatta ja maksutapahtuman keskeyttäminen
 - 5.5 Maantieteellinen käyttörajoitus
6. Palvelusta perittävät maksut ja korko
 - 6.1 Maksutoimeksiannon veloitus
 - 6.2 Maksutapahtumien erittely
 - 6.3 Maksut viestintäpalveluista
 - 6.4 Erääntyminen, viivästyskorko ja perintäkulut
7. Turvallisuus ja vastuu
 - 7.1 Asiakkaan vastuu
 - 7.2 Katoamisilmoitus, maksuominaisuuden käytön estäminen
 - 7.3 Vastuu oikeudettomasta käytöstä
 - 7.4 Vahingonkorvausvastuu ja vastuun rajoitukset
 - 7.5 Korvauksen vaatiminen
 - 7.6 Maksupalautus, maksusta pidättäytyminen, virheellinen maksu
8. Viestintä ja muutokset palveluun ja sopimusehtoihin
 - 8.1 Viestintä
 - 8.2 Muutokset palveluun
 - 8.3 Muutokset sopimusehtoihin ja hinnastoon
9. Ylivoimainen este
10. Asiakastiedot
11. Maksuominaisuuden (puitesopimuksen) voimassaolo ja päättymisen
12. Sovellettava laki ja oikeuspaikka
13. Voimaantulo

1. Ehtojen soveltamisala

Puhelin- tai muun tietoliikenneliittymän maksuominaisuuteen sovelletaan liittymäsopimuksen ehtojen lisäksi näitä sopimusehtoja maksupalveluiden tarjoamisesta liittymäasiakkaalle. Maksuominaisuutta voidaan käyttää liittymäsopimuksen voimassaoloaikana. Liittymäsopimuksen voimassaoloaika määräytyy liittymäsopimuksen ehtojen mukaisesti. Maksuominaisuus voidaan päättää erillään liittymäsopimuksesta. Päättäminen toteutetaan asettamalla käytettävälle liittymälle palvelusto. Maksuominaisuus ei toimi kaikissa Telian liittymissä.

2. Määritelmät

1) Maksupalvelunumerolla tarkoitetaan numerosuuntia, jotka on yksilöity maksupalvelunumeroiksi Viestintäviraston voimassa olevassa määräyksessä yleisen puhelinverkon numeroinnista. Sopimusehtojen voimaantulohetkellä maksupalvelunumeroja ovat 0606-, 0707-, 0708- alkuiset puhelinnumerot sekä 169-, 177- tai 178- alkuiset tekstiviestinumerot Suomessa. Maksupalvelunumeroihin soittamista tai viestimistä voidaan käyttää enintään 60 euron suuruisiin maksuihin. Maksupalvelunumeroihin soittamiseen ja viestimiseen sovelletaan näitä sopimusehtoja maksupalvelujen tarjoamisesta liittymäasiakkaalle.

2) Asiakkaalla tarkoitetaan liittymäsopimuksen solmittua henkilöä tai henkilöä, jonka haltuun pienmaksuväline on luovutettu.

3) Maksunsaajalla tarkoitetaan sitä tahoa, joka vastaanottaa maksuominaisuuden kautta välitetyn maksun.

4) Pienmaksuvälineellä tarkoitetaan maksuominaisuutta, jota voi käyttää enintään 60 euron suuruisiin maksuihin. Liittymän maksuominaisuus on pienmaksuväline.

5) Soveltamisalan ulkopuolella olevalla maksuominaisuudella tarkoitetaan viestintäpalvelun käyttöön perustuvan laskutuksen yhteydessä Asiakkaalta perittäviä enintään 50 euron määräisiä maksutapahtumia, joiden yhteenlaskettu määrä on enintään 300 euroa kuukaudessa liittymää kohden, jos kysymys on maksutapahtumista digitaalisen sisällön tai ääniperusteisten palvelujen ostamista varten; tai maksutapahtumista, jotka toteutetaan sähköisestä laitteesta tai sen välityksellä joko hyväntekeväisyystoiminnan

SOPIMUSEHDOT MAKSUPALVELUIDEN TARJOAMISESTA LIITTYMÄASIAKKAALLE



yhteydessä tai matka-, pysäköinti- tai pääsylippujen taikka muiden sen kaltaisten lippujen ostamista varten. Niiltä osin yllä mainittuihin tapahtumiin sovelletaan näitä ehtoja, kun yksittäinen tapahtuma ylittää 50 euroa ja on enintään 110 euron suuruinen tai kun tapahtumien yhteenlaskettu määrä ylittää 300 euroa kuukaudessa.

3. Maksupalvelun palveluntarjoaja

Palveluntarjoaja: Telia Finland Oyj Y-tunnus: 1475607-9, Kotipaikka: Helsinki. Osoite: Teollisuuskatu 15, 00510 Helsinki, nettiosoite: telia.fi

4. Valvontaviranomaiset

Valvontaviranomaiset: Maksupalvelujen tarjoamista Suomessa valvoo Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, puh. 01083151, finanssivalvonta.fi sekä kuluttajien osalta myös Kuluttaja-asiamies, PL5, 00531 Helsinki, puh. 029 505 3000, kkv.fi
Asiakkaalla on mahdollisuus ilmoittaa Palveluntarjoajan menettelystä tai erimielisyydestä Palveluntarjoajan kanssa näille viranomaisille.

5. Palvelun käyttö ja rajoitukset

5.1 Maksutapahtuma

Maksuominaisuutta käytetään soittamalla tai viestimällä puhelimella tai muulla laitteella Maksupalvelunumeroon Suomessa tai käyttämällä maksun mahdollistavaa sovellusta tai verkkopalvelua. Maksuominaisuudessa Asiakas yksilöidään liittymänumeron tai muun liittymän tunnisteen perusteella ja maksu välitetään Maksunsaajalle tai Maksunsaajan palvelun tarjoajalle. Veroitus tapahtuu liittymäsopimuksessa sovitulla tavalla, joko puhelinlaskulla tai veloittamalla liittymän saldoa.

5.2 Maksutoimeksiannon antaminen

Asiakas tekee Maksutoimeksiannon käynnistämällä maksutapahtuman puhelulla, tekstiviestillä, muulla viestillä, sovelluksella tai verkkopalvelussa (Suostumus Maksutoimeksiintoon). Maksutoimeksiannon antaminen voi edellyttää Asiakkaan vahvaa tunnistamista Palveluntarjoajan tai Maksunsaajan toimesta maksutoimeksiannon antamisen yhteydessä. Maksutoimeksianto välittyy Palveluntarjoajalle. Maksutoimeksiantoa ei voi peruuttaa toimeksiannon antamisen jälkeen. Maksutoimeksiannon antaminen edellyttää, että Asiakkaan päätelaite tai sovellus kykenee lähettämään ja vastaanottamaan maksun

käynnistämiseksi, toteuttamiseksi ja varmistamiseksi tarvittavat tiedot sekä sovelluksen osalta, että sovellus toimii laitteessa.

Maksutoimeksianto edellyttää operaattorin tukemaa toimivaa tietoliikenneyhteyttä ja sitä, että viestintää kyseiseen numeron tai yhteystiedon kanssa ei ole estetty tai se ei ole estynyt. Maksutoimeksiannon määrä määräytyy Maksupalvelunumeron taksan tai puhelun aikana ilmoitetavan määrän perusteella. Maksutoimeksiannon määrä voi perustua myös Maksunsaajan hallinnoiman sovelluksen tai verkkopalvelun ilmoittamaan määrään, vastaanotetun viestin taksaan tai viestinnän sisällön perusteella yksilöitävään määrään.

Maksunsaaja ilmoittaa maksutoimeksiannon määrän Asiakkaalle Suomen lainsäädännön mukaisesti esimerkiksi markkinoinnissa. Asiakas hyväksyy ja vahvistaa selvittäneensä maksun määrän antaessaan maksutoimeksiannon. Maksuun saattaa sisältyä arvonlisävero, joka käy ilmi laskusta ja erittelyistä. Asiakkaan ei tule antaa maksutoimeksiantoa, mikäli maksun määrä on epäselvä.

5.3 Maksutoimeksiannon vastaanottaminen ja toteutus

Palveluntarjoaja välittää maksutoimeksiannon Maksunsaajalle tai Maksunsaajan palveluntarjoajalle. Maksu toteutetaan ja Maksunsaaja yksilöidään Maksupalvelunumeron, muun viestinumeron, osoitteen, sovelluksen (kuten mobiilivarmenne) ilmoittaman tiedon tai muun saajan yksilöivän tunnisteen perusteella. Pienmaksujen toteuttamisaikoihin sovelletaan viestintämaksujen tilittämisen ja siirtämiseen sovellettavia käytäntöjä sekä Maksunsaajan kanssa tehtyä sopimusta. Palveluntarjoajalla on oikeus välittää maksuun liittyvät Asiakkaan tiedot maksun yhteydessä.

5.4 Maksutoimeksiannon jättäminen toteuttamatta ja maksutapahtuman keskeyttäminen

Palveluntarjoaja voi jättää maksutoimeksiannon toteuttamatta, mikäli Asiakkaan saldo ei riitä, Asiakkaan liittymälle määritelty käyttöraja ylittyy, saldoraja tai maksuominaisuuden saldoraja on ylittynyt tai asiakas ei ole tunnistaunut vahvasti maksutapahtuman toteuttamisen yhteydessä. Soveltamisalan ulkopuolella olevan maksuominaisuuden osalta Palveluntarjoaja voi edellyttää Asiakkaalta vahvaa tunnistautumista kesken aikaveloitteisen maksutapahtuman toteuttamisen tai keskeyttämisen

SOPIMUSEHDOT MAKSUPALVELUIDEN TARJOAMISESTA LIITTYMÄASIAKKAALLE



pahtuman toteuttamisen maksuominaisuudelle määrittelyjä yksittäisiä tapahtumia koskevien rajojen mukaisesti. Palveluntarjoaja voi asettaa maksuominaisuudelle tai sen osalle kuukausi- tai laskutuskausikohtaisen käyttörajan tai Maksunsaajakohtaisen käyttörajan. Kuukausittaisen tai laskutuskausikohtaisen käyttörajan tullessa täyteen Maksutapahtumien toteuttaminen voidaan joko estää tai niiden toteuttaminen voi edellyttää vahvaa sähköistä tunnistautumista. Käyttöraja voidaan toteuttaa esimerkiksi asettamalla liittymän käytölle estoja Viestintäviraston määrittelemien estoluokkien mukaisiin palveluryhmiin, joissa tarjotaan maksupalveluja.

Maksutoimeksiannon toteuttamatta jättäminen ilmenee Asiakkaalle puhelimen, muun päätelaitteen tai sovelluksen ominaisuuksien perusteella erilaisilla tavoilla, esimerkiksi siten, että puhelu ei yhdisty tai on estynyt, viesti ei lähde päätelaitteesta tai ilmoituksella, että viestiä ei voida välittää taikka ilmoituksella käyttörajan täyttymisestä. Pienmaksujen osalta Palveluntarjoaja ei ilmoita erikseen maksun toteuttamatta jäämisestä tai sen toteuttamisesta kieltäytymisestä, jos asia ilmenee asia yhteyden perusteella esimerkiksi siten, että viesti ei lähde tai saapuva viesti ei tule päätelaitteeseen.

5.5 Maantieteellinen käyttörajoitus

Maksutoimeksiantoja voidaan antaa vain Suomessa toimiviin Maksupalvelunumeroihin. Maksutoimeksiantojen tekeminen ulkomailta voi olla estetty.

6. Palvelusta perittävät maksut ja korko

6.1 Maksutoimeksiannon veloitus

Maksutoimeksianto veloitetaan puhelinliittymän laskulla. Maksu voidaan veloittaa myös Asiakkaan liittymän saldoilta.

6.2 Maksutapahtumien erittely

Maksutapahtumat on eritelty liittymän laskun palveluerittelyssä. Erittelystä selviää maksutapahtuman hetki ja veloituksen määrä. Maksunsaajan osalta erittelystä löytyy Maksupalvelunumero tai muu yksilöivä tunniste siinä laajuudessa kuin tiedot voidaan antaa tähän sovellettavien säästöjen puitteissa.

Maksutapahtumat sisältävä palveluerittely on Asiakkaan saatavilla veloituksetta Asiakkaan nettipalvelussa kuuden (6) kuukauden ajan laskusta. Muista erittelyistä ja tulostettavista erittelyistä peritään hinnaston mukainen maksu.

6.3 Maksut viestintäpalveluista

Maksun lisäksi Asiakkaalta veloitetaan maksutoimeksiannon mahdollisesti liittyvät viestintäpalvelut operaattorin viestintäpalveluhinnaston ja liittymäsopimuksen mukaisesti. Perityt viestintäpalvelumaksut ilmenevät viestintäpalveluiden erittelystä.

6.4 Eräntyminen, viivästyskorko ja perintäkulut

Mikäli Asiakkaan kanssa ei ole muuta sovittu eräntyvät kaikki maksut sen viestintäpalvelulaskun eräpäivänä, mihin maksut sisältyvät. Eräpäivän jälkeen sovelletaan liittymäsopimuksen tai muun viestintäpalvelusopimuksen mukaista viivästyskorkoa. Asiakas vastaa perintäkuluista.

7. Turvallisuus ja vastuu

7.1 Asiakkaan vastuu

Asiakkaan on säilytettävä maksuominaisuudella varustettua päätelaitetta, sovellusta tai muuta maksuvälinettä (Maksuväline) huolellisesti ja noudatettava maksujen tekemisessä korostettua huolellisuutta. Erityistä huolellisuutta edellytetään Maksuvälineen suojaamisessa, säilytyksessä ja käytössä, sillä maksuominaisuuden käyttämiseen ei yleensä sisälly erillisen koodin antamista tai varmennetta.

Maksuvälineen oikeudeton käyttö on estettävä suojaamalla liittymä henkilökohtaisella tunnisteella (esim. pin-koodi), suojaamalla päätelaite avauskoodilla tai vastaavalla sekä suojaamalla salasanalla lähiverkon data-yhteys tilanteissa, joissa Asiakas jakaa hallinnoimaansa matkaviestimen tiedonsiirtoyhteyttä, mikäli se on mahdollista.

7.2 Katoamisilmoitus, maksuominaisuuden käytön estäminen

Asiakkaan on välittömästi ilmoitettava Palveluntarjoajalle Maksuvälineen katoamisesta, epäilyistä katoamisesta, joutumisesta toisen haltuun, väärinkäytöstä tai väärinkäyttöepäilyistä, jotta Asiakkaan maksuominaisuus voidaan sulkea (Katoamisilmoitus). Ilmoitus tulee tehdä Palveluntarjoajan asiakaspalveluun puhelimitse sen aukioloaikana tai puhelimitse ympäri vuorokauden katoamisilmoitusnumeroon.

Palveluntarjoajalla on oikeus estää Maksuvälineen käyttö tai maksujen välitys, jos

- 1) Maksuvälineen käytön turvallisuus on vaarantunut,

SOPIMUSEHDOT MAKSUPALVELUIDEN TARJOAMISESTA LIITTYMÄASIAKKAALLE



- 2) Maksuvälineen väärinkäyttöä on syytä epäillä,
- 3) Asiakas on maksukyvytön tai hakeutunut konkurssiin tai velkajärjestelyyn,
- 4) palvelun palvelumaksuja ei ole maksettu,
- 5) Asiakas rikkoo olennaisesti näitä ehtoja tai
- 6) Asiakas käyttää palveluita lain tai hyvän tavan vastaisesti.

Palvelun käyttö voi estyä myös liittymään sovellettavien ehtojen ja säännösten johdosta. Palveluntarjoaja ilmoittaa Asiakkaalle maksuominaisuuden käytön estämisestä samalla tavoin kuin Maksutapahtuman jääminen toteutumatta ilmenee Asiakkaalle.

7.3 Vastuu oikeudettomasta käytöstä

Asiakas vastaa maksuista ja maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, mikäli hän on:

- 1) luovuttanut maksuvälineen, puhelimen tai muun liittymän päätelaitteen hallinnan toiselle henkilölle; 2) käyttänyt tai säilyttänyt maksuvälinettä, puhelinta tai muuta liittymän päätelaitetta huolimattomasti tai varomattomasti; 3) ei ole välittömästi ilmoittanut maksuvälineen, puhelimen tai muun liittymän päätelaitteen katoamisesta, epäilystä katoamisesta, maksuvälineen joutumisesta toisen haltuun tai sen oikeudettomasta käytöstä.

Kuluttaja-Asiakkaan vastuu oikeudettomasta käytöstä lakkaa ja rajoittuu 50 euroon, kun Palveluntarjoaja on vastaanottanut Katoamisilmoituksen. Asiakas ei kuitenkaan vastaa oikeudettomasta käytöstä, mikäli palveluntarjoaja, Maksunsaaja tai Maksunsaajan palveluntarjoaja ei ole edellyttänyt maksajan vahvaa tunnistamista.

Asiakkaan, joka ei ole kuluttaja, vastuu Katoamisilmoituksen jälkeen määräytyy liittymäsopimuksen mukaisesti. Asiakkaan vastuu oikeudettomasta käytöstä ja aiheutuneista vahingoista on aina täysimääräinen, jos hän tai muu maksuvälineen käyttäjä on toiminut tahallaan, petollisesti, törkeän huolimattomasti tai tehnyt tietoisesti väärän Katoamisilmoituksen.

7.4 Vahingonkorvausvastuu ja vastuun rajoitukset

Asiakkaan, joka ei ole kuluttaja, osalta Palveluntarjoajan vastuu rajoittuu virheellisen tai puutteellisen maksun oikaisuun tai varojen palauttamiseen, ja Asiakas on velvollinen osoittamaan maksuvälineen oikeudettoman käytön vaadittaessa.

Palveluntarjoaja on velvollinen korvaamaan kuluttaja-Asiakkaalle Palveluntarjoajan maksutapahtumasta Asiakkaalta perimien kulujen lisäksi ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut Palveluntarjoajan maksuun sovellettavan lain tai sopimusehtojen vastaisesta menettelystä maksua välitettäessä. Tällaisia vahinkoja ovat kuluttaja-Asiakkaalle virheen tai laiminlyönnin selvittämistä aiheutuneet välttämättömät selvittelykustannukset.

Asiakas vastaa kaikista vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että Palveluntarjoaja ei maksun toteuttamiseen tarvittavien varojen tai saldon puuttumisen tai saldorajan ylittymisen johdosta pysty välittämään maksua sekä vahingosta, jotka Asiakas on aiheuttanut lain tai sopimuksen vastaisella toiminnallaan.

Asiakkaan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Asiakas vastaa vahingoista, jotka johtuvat vahingon rajoittamisen laiminlyönnistä. Palveluntarjoaja sekä sen asiamies, sen puolesta toimiva tai muu maksun toteuttamiseen osallistuva maksulaitos eivät vastaa maksuominaisuudessa, maksun toteuttamisessa tai välittämisessä tapahtuneen virheen tai laiminlyönnin vuoksi Asiakkaalle tai kolmannelle aiheutuneista välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä tuotosta, voitosta, säästöstä, taloudellisesta vahingosta tai vahingoista, joita Palveluntarjoaja ei voi ennakoida.

Palveluntarjoaja ei myöskään vastaa vahingosta, jos maksuun sovellettavaan lakiin tai sopimusehtoihin perustuvien velvoitteiden täyttäminen olisi vastoin muuta lakia tai muualla laissa säädettyjä velvollisuuksia.

Maksuominaisuuteen tai maksuun sovellettavan lain tai sopimusehtojen vastaisen menettelyn perusteella Asiakkaalle suoritettavan vahingonkorvauksen määrää tulee alentaa ja kohtuullistaa, jos se on kohtuuton ottaen huomioon Palveluntarjoajan rikkomuksen syy, Asiakkaan myötävaikutus vahinkoon, maksuominaisuudesta tai maksusta suoritettava vastike sekä Palveluntarjoajan mahdollisuus ennakoida tai estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

7.5 Korvauksen vaatiminen

Kuluttaja-Asiakkaalla ei ole oikeutta saada Palveluntarjoajalta korvausta välittömästä vahingosta, jollei hän ilmoita virheestä Palveluntarjoajalle sekä esitä korvausvaatimusta kohtuullisessa ajassa, kuitenkin korkeintaan

SOPIMUSEHDOT MAKSUPALVELUIDEN TARJOAMISESTA LIITTYMÄASIAKKAALLE



kahden (2) kuukauden kuluessa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Asiakkaan, joka ei ole kuluttaja, on tehtävä kaikki maksuominaisuuteen liittyvät korvausvaatimukset ja muut vaatimukset neljäntoista (14) päivän sisällä sen laskun vastaanottamisesta, jonka laskutuskautteen vaatimus liittyy, minkä jälkeen oikeus korvaukseen on menetetty.

7.6 Maksupalautus, maksusta pidättäytyminen, virheellinen maksu

Palveluntarjoaja välittää maksuominaisuudella vain maksuja, joihin Asiakas on antanut toimeksiannon. Asiakkaan tulee ilmoittaa Palveluntarjoajalle välittömästi, mikäli havaitsee maksussa virheen, kyse on oikeudettomasta tai toteutumatta jääneestä maksutapahtumasta tai Asiakas katsoo olevansa oikeutettu maksupalautukseen.

Asiakkaalla, jolla on tietoyhteiskuntakaaren nojalla oikeus pidättäytyä maksusta taikka saada hinnan palautusta, vahingonkorvausta tai muu rahasuoritus Maksunsaajalta tämän sopimusrikkomuksen johdosta, on tämä oikeus myös sitä Palveluntarjoajaa kohtaan, joka on laskuttanut Asiakkaalta kulutushyödykkeen. Palveluntarjoaja ei ole kuitenkaan velvollinen maksamaan Asiakkaalle enempää kuin on tältä saanut maksuina.

Mikäli ilmoitusta ei ole tehty ilman aiheetonta viivytystä tai viimeistään 13 kuukauden kuluttua tapahtumasta, menettää Asiakas oikeuden vaatia maksupalautusta tai muuta hyvitystä tai korvausta asiasta. Asiakkaan, joka ei ole kuluttaja, on tehtävä tämän kohdan mukainen vaatimus kahdeksan (8) päivän sisällä sen laskun vastaanottamisesta, jonka laskutuskautteen vaatimus liittyy, minkä jälkeen oikeus korvaukseen on menetetty.

Mahdolliset maksettuun tuotteeseen tai palveluun liittyvät reklamaatiot tulee Asiakkaan käsitellä tuotteen myyjän tai palvelun suorittajan kanssa.

8. Viestintä ja muutokset palveluun ja sopimusehtoihin

8.1 Viestintä

Palveluntarjoaja voi viestiä Asiakkaalle lähettämällä tiedon siihen puhelinliittymään, johon maksuominaisuus liittyy, Asiakkaan nettipalvelussa, laskulla tai viestimällä muulla Asiakkaan ilmoittamalla yhteystiedolla. Ilmoitus

katsotaan vastaanotetuksi viimeistään seitsemäntenä päivänä ilmoituksen lähettämisen tai saataville asettamisen jälkeen.

Tiedot maksutapahtumista ilmoitetaan Asiakkaan nettipalvelussa ja laskulla. Asiakas vastaa siitä, että hänellä on tarvittavat laitteet ja yhteydet Asiakkaan nettipalvelun käyttämiseksi. Palveluntarjoaja voi myös lähettää tiedot Asiakkaan antamalla muulla yhteystiedolla Asiakkaalle.

Asiakkaan sopimustiedot sekä kulloinkin voimassaolevat sopimusehdot ja muut lain edellyttämät tiedot ovat saatavilla ja Asiakkaan tulostettavissa nettipalvelussa maksuominaisuuden voimassaoloajan.

Petolliseen toimintaan tai turvallisuuteen liittyvistä uhkista voidaan viestiä Asiakkaalle esimerkiksi sähköpostitse, tekstiviestillä, puhelimitse, ohjaamalla asiakas selaimen kautta tietyille informaationsivulle tai tiedottein.

Palvelun toimittamisessa ja asiakasviestinnässä käytetään suomen tai ruotsin kieltä siten kuin on osapuolten välillä sovittu. Jos erikielisten versioiden välillä on eroja, suomenkieliset ehdot ovat ratkaisevat.

8.2 Muutokset palveluun

Palveluntarjoaja voi tehdä teknisiä muutoksia palveluun. Merkittävistä muutoksista sekä huoltokatkosta ilmoitetaan Palveluntarjoajan nettisivuilla tai Asiakkaan nettipalvelussa.

8.3 Muutokset sopimusehtoihin ja hinnastoon

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa maksupalvelun ehtoja ja palvelun hinnastoa. Muutoksesta ilmoitetaan Asiakkaalle nettipalvelussa tai Palveluntarjoajan nettisivuilla. Asiakkaalle toimitetaan viesti muutoksesta joko viestillä puhelimeen tai muuhun laitteeseen, laskulla tai kirjallisesti Asiakkaan ilmoittamalla yhteystiedolla. Voimassaolevat sopimusehdot maksupalveluiden tarjoamisesta liittymäasiakkaalle ovat kokonaisuudessaan saatavilla Palveluntarjoajan nettisivuilla. Muutos tulee voimaan Palveluntarjoajan ilmoittamana ajankohtana, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksesta. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa maksuominaisuus tällaisen muutoksen voimaantulopäivään mennessä ilmoittamalla asiasta kirjallisesti Palveluntarjoajalle.

SOPIMUSEHDOT MAKSUPALVELUIDEN TARJOAMISESTA LIITTYMÄASIAKKAALLE



Asiakas voi myös soittaa Palveluntarjoajan asiakaspalveluun. Sopimuksen päättyessä Palveluntarjoajalla on välittömästi oikeus lopettaa maksujen välittäminen. Maksuominaisuuden päättymisen ei vaikuta viestintäpalvelu- tai puhelinliittymäsopimuksen voimassaoloon, mutta sillä voi olla vaikutuksia viestintäpalvelun sisältöön ja käytettävissä oleviin palveluihin.

Asiakkaan on ilmoitettava Palveluntarjoajalle muutoksista yhteystietoihinsa.

9. Ylivoimainen este

Sopimuksen osapuoli ei vastaa vahingosta, jos hän voi osoittaa, että hänelle kuuluvan velvoitteen täyttämisen on estänyt epätavallinen ja ennalta arvaamaton syy, johon hän ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia hän ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää. Palveluntarjoaja ei myöskään vastaa vahingosta, jos tähän sopimukseen perustuvien velvoitteiden täyttämisen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä Palveluntarjoajan velvollisuuksia. Sopimuksen osapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle osapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Palveluntarjoaja voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivuillaan tai valtakunnallisessa tiedotusvälineessä.

10. Asiakastiedot

Maksuominaisuutta käyttävä Asiakas hyväksyy nimenomaisesti sen, että Palveluntarjoaja käsittelee maksupalvelun tarjoamiseksi tarpeen olevia asiakkaan henkilötietoja ja maksutapahtumien toteuttamiseksi.

Palveluntarjoaja voi käsitellä asiakastietoja ja laskutustietoja Palveluntarjoajan ja sen yritysryhmän sisällä kaikkiin lain mukaisiin tarkoituksiin ja erityisesti Asiakkaan maksukykyisyyden arvioimiseksi. Palveluntarjoaja voi luovuttaa Asiakkaan tietoja myös kolmansille rekisteriselosteesta ilmenevissä tapauksissa.

11. Maksuominaisuuden (puitesopimuksen) voimassaolo ja päättymisen

Sekä toistaiseksi voimassaolevaan että määräaikaiseen puhelinliittymään liitetty maksuominaisuus on voimassa toistaiseksi. Puhelinliittymään liitetty maksuominaisuus päättyy aina, kun puhelinliittymän voimassaolo päättyy mistä tahansa syystä. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa maksuominaisuus päättymään välittömästi ilmoituksen saavuttua Palveluntarjoajalle. Palveluntarjoajalla on

oikeus irtisanoa sopimus päättymään kuluttaja-Asiakkaan osalta kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla ja Asiakkaan, joka ei ole kuluttaja, osalta neljäntoista (14) päivän irtisanomisajalla. Palveluntarjoaja voi ilmoittaa Asiakkaalle sopimuksen irtisanomisesta Asiakkaan nettipalvelussa, viestillä Asiakkaan puhelimeen tai muuhun laitteeseen, laskulla tai vaihtoehtoisesti kirjallisesti Asiakkaan ilmoittamalla yhteystiedolla.

Mikäli maksuominaisuus päättyy tilanteessa, jossa puhelinliittymän tai muun viestintäpalvelun voimassaolo jatkuu, voi maksuominaisuuden päättymisellä olla vaikutusta viestintäpalvelun sisältöön ja käytettävissä oleviin palveluihin siten, että viestintä joihinkin palvelunumeroihin estyy samalla.

Sekä Asiakkaalla että Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa maksuominaisuutta koskeva sopimus päättymään välittömästi, mikäli toinen osapuoli on olennaisesti rikkonut sopimukseen perustuvia velvoitteitaan. Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa maksuominaisuutta koskeva sopimus päättymään välittömästi, mikäli Asiakas on antanut Palveluntarjoajalle vääriä tietoja.

12. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Maksuominaisuuteen ja maksuihin sovelletaan Suomen lakia. Riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa tai valinnaisesti kuluttaja-asiakkaan vakituisen asuinpaikan käräjäoikeudessa Suomessa.

13. Voimaantulo

Nämä sopimusehdot maksupalvelujen tarjoamisesta liittymäasiakkaille tulevat voimaan 1.2.2018 ja ne korvaavat 1.7.2015 voimaan tulleet ehdot.

Lisätietoja Telian palveluista saa osoitteesta telia.fi ja numerosta **020 690 400** (paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksu).

Moikka,

meille on tärkeää, että olet tyytyväinen tilaukseen. Jos näin ei kuitenkaan ole, ja olet tehnyt tilauksen puhelimella, netistä tai kotimyyntistä, voit peruuttaa tilauksen 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä tai laitteen vastaanottamisesta.

Täytä oheinen lomake huolellisesti ja lähetä se osoitteeseen:

Telial Finland Oy

PL 0400

65101 Vaasa

Voit täyttää lomakkeen myös osoitteessa telia.fi/peruutus**Asiakastiedot:**

Asiakkaan nimi:

Osoite:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Henkilötunnus:

Haluan peruuttaa tekemäni sopimuksen, joka koskee seuraavia tuotteita tai palveluita:

☐ Matkapuhelinliittymä tai laajakaistaliittymäLiittymänumero: _____
(matkapuhelinnumero / laajakaistan liittymänumero)☐ Matkapuhelinliittymä + laite☐ Liikkuva laajakaista☐ Liikkuva laajakaista + laite☐ Pelkkä laite☐ Kuituliittymä☐ Kaapelikortti☐ HD-laite☐ Telia TV -palvelu☐ TV-kanavapaketit Mikä?: _____ (Esim. C More Total, Viasat)☐ Muu lisäpalvelu Mikä?: _____ (Esim. Turvapaketti, Spotify Premium, Multi-SIM)

Päiväys:

Allekirjoitus:

Nimen selvennys:

Kauanko palvelun peruuttaminen kestää?

Otamme verkossa lähettämäsi lomakkeen käsittelyyn kahden arkipäivän kuluessa. Saat onnistuneesta lähetyksestä sähköpostiisi kiittauksen. Paperisten lomakkeiden käsittelyaika on hieman pidempi. Muista, että voit tilata ja muuttaa palveluita osoitteessa telia.fi

Miten teen laitepalautuksen?

Jos haluat palauttaa tilaamasi laitteen, täytä laitteen mukana saamasi palautuslomake ja toimi sen ohjeiden mukaisesti.

Peruuttamisoikeus palveluita ja laitteita koskien

Sinulla on oikeus peruuttaa tämä sopimus 14 päivän kuluessa syytä ilmoittamatta. Peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua palvelua koskevan sopimuksen tekemisestä ja laitteen osalta siitä, kun olet vastaanottanut laitteen.

Jos haluat käyttää peruuttamisoikeuttasi, sinun tulee ilmoittaa siitä yksiselitteisellä tavalla, esimerkiksi kirjeellä tai puhelimitse. Kerro ilmoituksessa, minkä tuotteen tai palvelun sopimuksen haluat peruuttaa, nimesi, henkilötunnuksesi, osoitteesi, puhelinnumerosi sekä mahdollinen sähköpostiosoitteesi.

Voit käyttää liitteenä olevaa peruuttamislomaketta tai tehdä peruuttamisilmoituksen osoitteessa telia.fi/peruutus

Jos teet peruutuksen netissä, ilmoitamme sinulle viipymättä peruuttamisilmoituksen saapumisesta.

Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että lähetät ilmoituksesi peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan päättymistä.

Peruuttamisen vaikutukset palveluita koskien

Jos palvelu on pyynnöstäsi otettu käyttöön ennen peruuttamisajan päättymistä, perimme käytetystä palvelusta kohtuullisen korvauksen.

Peruuttamisen vaikutukset laitteita koskien

Jos peruutat tämän sopimuksen, palautamme sinulle kaikki saamamme suoritukset, myös toimituskustannukset (paitsi lisäkustannukset, jotka ovat aiheutuneet edullisimmasta vakiotoimitustavasta poikkeavasta toimitustavasta), viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaamme. Suoritamme palautuksen samalla maksutavalla, jota olet alun perin käyttänyt, ellei ole erikseen suostunut muuhun, ja siten, että sinulle ei aiheudu suoritusten palauttamisesta kustannuksia. Maksujen palautus saattaa viivästyä, kunnes laite on palautettu.

Sinun on lähetettävä tavarat takaisin tai luovutettava ne meille viivytyksettä ja viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä. Määräaika on noudatettu, jos lähetät tavarat takaisin ennen kyseisen 14 päivän määräajan päättymistä. Vastaamme tavaroiden palauttamiskustannuksista. Olet vastuussa vain sellaisesta tavaroiden arvon alentumisesta, joka on seurausta muusta kuin tavaroiden luonteen, ominaisuuksien ja toimivuuden toteamiseksi tarvittavasta käsittelystä.

Telia Finland Oyj PL 0400 65101 Vaasa