

DNA Oy:n matkaviestinpalveluiden erityisehdot

1. ERITYISEHTOJEN KÄSITTEET

Oheiset käsitteet tarkoittavat näissä erityisehdoissa seuraavaa:

Asiakas	Asiakas-sanaa käytettäessä viitataan samanaikaisesti sekä kuluttaja-asiakkaisiin että yritysasiakkaisiin. Kuluttaja-asiakas tilaa DNA:lta palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Yritysasiakas on luonnollinen tai juridinen henkilö, joka tilaa DNA:lta palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.
Erityisehdot	DNA:n matkaviestinpalveluihin sovellettavat erityisehdot, joita sovelletaan liittymäsopimuksen, palvelukohtaisten erityisehtojen ja yleisten sopimusehtojen lisäksi.
Palvelut	DNA:n asiakkaalle kulloinkin tarjotut ja asiakkaan kulloinkin tilaamat liittymä-, sisältö-, lisäarvo- ja muut palvelut. Päätelaitteet eivät kuulu liittymään tai palveluun.
Verkko	Matkaviestintaverkko, jossa DNA kulloinkin tarjoaa palveluja.

2. PALVELUN KUVAUS

Näitä erityisehtoja sovelletaan matkaviestinliittymiä koskevilla palveluilla. Kaikkiin liittymiin kuuluvia peruspalveluita ovat mm. puhe, tekstiviestit (SMS), multimedia-viestit (MMS) ja mahdollisuus tiedonsiirtoon. Liittymään on lisäksi mahdollista tilata kulloinkin DNA:n valikoimassa olevia lisäpalveluja.

3. LIITTYMÄÄ JA PÄÄTELAITTEITA KOSKEVIA TURVAOHJEITA

Noudata huolellisuutta liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Tunnisteita, liittymäkorttia (SIM) ja puhelinta ei saa jättää valvomattomaan paikkaan.

Vaihda oletusarvoinen PIN-koodi uuteen. Älä tallenna arkaluonteisia tietoja puhelimen muistiin. Käytä automaattista lukitusta ja suojakoodia, jos puhelimesi on siihen mahdollisuus.

Tutustu päätelaitteita koskevaan ohjekirjaan ja ota käyttöön mahdolliset päte-laitteissa olevat tietoturva-asetukset. Osa päätelaitteista on saatavissa myös virustentorjuntaohjelmistoja, joiden käyttöä DNA suosittelee. Älä pidä bluetooth- tai muuta lyhyen kantaman radiotaajuusominaisuutta muiden laitteiden löydettävissä ja ota ominaisuus käyttöön vain tarvittaessa. Älä avaa viestiä tai sovellusta, jonka alkuperästä et voi olla varma.

Katkaise virta matkapuhelimestasi aina kun puhelimen käyttö on kielletty tai se saattaa aiheuttaa häiriötä tai vaaratilanteen.

Suomen raja-alueilla liikuttaessa liittymä käyttää aina voimakkainta saatavilla olevaa matkaviestinverkkoa, jos päätelaitteen verkonvalinta-asetuksen valinta on automaattinen. Suomen raja-alueilla liittymä voi siis hakeutua naapurimaan verkkoon, jolloin soittamasi ja vastaanottamasi puhelut ja käyttämäsi muut palvelut, kuten tiedonsiirto, voitetaan kuten liittymän käyttö ulkomailla. Automaattinen verkonvalinta on päätelaitteissa yleensä oletusasetuksena eli tee verkonvalinta-asetus manuaalisesti ja valitse käytettäväksi verkoksi kotiverkkosi eli DNA:n matkapuhelinverkko.

DNA ei suosittele laskutusliittymän luovuttamista alaikäiselle, koska liittymän eteen-pään luovuttamiseen sisältyy aina taloudellinen riski liittymän omistajalle. Alaikäisille käyttäjille on tarjolla rikkittömämpiä vaihtoehtoja eli liittymiä, joissa liittymän käyttö maksetaan etukäteen. Lisätietoja saat DNA:n asiakaspalvelusta ja kotisivuilta osoitteesta www.dna.fi.

4. PALVELUN TOIMITUS

Liittymän toimitusaika on 10 työpäivää tilauksen hyväksymisestä. Lisäpalvelut toimivat viimeistään 10 työpäivän kuluessa niitä koskevan tilauksen vahvistamisesta ellei tietyin lisäpalvelun osalta ole erikseen muuta sovittu.

5. SOPIMUKSEN KESTO

Sopimus palvelusta voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Jos sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa sovittu määräajan, jonka aikana sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken määräajan. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen liittymäsopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana, ellei asiakas viimeistään kahta viikkoa tai DNA viimeistään kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut liittymäsopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun. Asiakkaan käyttäessä oikeuttaan siirtää numeronsa toiselle operaattorille kesken määräaikaisen sopimuksen, asiakkaan ja DNA:n välinen määräaikainen sopimus ja liittymäsopimus jatkuvat numeronsiirrosta huolimatta ja asiakas vastaa liittymäsopimuksensa mukaisista maksuista määräaikaisen sopimuskauden loppuun asti.

Näillä ehdoilla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaan lakiin perustuvaa irtisanomisoikeutta määräaikaisen sopimuksen sopimuskauden aikana sosiaalisen suoritusasteen johdosta. Asiakkaalla on tällöin velvollisuus näyttää toteen sosiaalisen suoritusasteen ole-massaolo ja toimittaa DNA:lle kirjallinen selvitys irtisanomisen perusteista.

6. LIITTYMÄKORTTI (SIM)

Ellei toisin sovita, kansainvälisen asiakastunnisteen sisältävä liittymäkortti on DNA:n omaisuutta.

Liittymäkorttia saa käyttää vain tyyppihyväksytyssä tai vahvistettujen määräysten mukaisesti hyväksytyssä sekä radiolaitteista annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti toimintakuntoisessa päätelaitteessa. Liittymän käyttö edellyttää riittä-vän kehittyntä päätelaitetta, eikä liittymä toimi esimerkiksi yksitaajuuspuhelimissa.

Joissakin määräaikaisen sopimuksen yhteydessä myydyissä puhelimissa on sopimus-ajan SIM-lukitus, joka estää laitteen käytön muilla kuin DNA:n liittymäkorteilla. Liitty-mäkorttia voi kuitenkin käyttää normaalisti myös muissa päätelaitteissa. Laitteen SIM-lukitus voidaan purkaa määräaikaisen sopimuskauden päättymisen jälkeen. SIM-lukitusta ei saa itse purkaa.

DNA:lla on oikeus etäpäivittää liittymäkortille ulkomaanoperaattoreiden suosituslis-taa sekä optimoida liittymäkortin teknistä rakennetta muun muassa tehostaakseen matkapuhelinverkkoympäristön ja liittymäkortin yhteistoimintaa sekä ylläpitääkseen DNA:n tarjoaman palvelun laatua. DNA:lla on oikeus vaihtaa liittymäkorttia.

Liittymäkorttia ei tule käyttää sellaisessa laitteessa tai toimintaympäristössä, jossa puhe-, viesti- tai tiedonsiirrossa mahdollisesti olevat huoltokatkokset tai muut kat-kokset voivat aiheuttaa riskin henkilö- tai esinevahingoille.

Jos liittymäkortti on löytötavaraissa mainitun löytötavaratoimiston tai muun sel-laisen organisaation hallussa, jonka tarkoituksena on palauttaa hukuttuja tavaroita omistajilleen, DNA:lla on oikeus luovuttaa tiedot liittymän omistajasta tai haltijasta ja tämän yhteystiedoista näille, jos tiedon antaminen voi auttaa liittymäkortin tai matkapuhelimen palauttamista oikealle omistajalleen, eikä tietojen luovuttamista ole kielletty.

Asiakkaalla on oikeus saada hinnaston mukaista korvausta vastaan uusi liittymäkortti varastetun, kadonneen tai rikkoutuneen kortin tilalle.

7. TIEDONSIIRTO

Kaikissa liittymissä on perusominaisuutena tiedonsiirto, jossa ei ole kiinteää käyt-tö- tai kuukausimaksua vaan veloitus tapahtuu siirretyn datamäärän mukaan tiedon-siirron yhteystavasta riippuen voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Kustannuksia syntyy sekä lähetetystä että vastaanotetusta tiedonsiirrosta. Soiton- ja viestiestot eivät estä tiedonsiirtopalveluiden käyttöä. Jos haluat estää tiedonsiirto-ominaisuuden käytön liittymälläsi, voit kytkeä päälle DNA Dataesto -palvelun (kts. ohjeet www.dna.fi).

Yhteyden muodostamiseksi mahdollisesti tarvittavat palvelukohtaiset asetukset ovat saatavilla DNA:n kotisivuilta ja DNA:n asiakaspalvelusta. Asiakas vastaa asetus-ten käyttöönottamisesta sekä siitä, että palvelun muodostamiseen käytetään em. asetuksia. Jos yhteys muodostetaan muilla kuin näillä asetuksilla, asiakas vastaa hän-nelle mahdollisesti aiheutuvista haitoista, vahingoista ja kustannuksista.

Yhteyden muodostamiseen mahdollisesti tarvittavia käyttäjäkohtaisia tunnuksia on säilytettävä huolellisesti siten, etteivät mainitut tiedot joudu kolmansien haltuun.

Päätelaitteen liittämiseen avoimeen Internetiin liittyy uhkia (esim. virukset ja muut haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella tai siihen liitettyillä muilla laitteilla olevien tietojen käytettävyyden ja/tai niiden luottamuksellisuuden. Asiakas vastaa itse oman matkapuhelimensa ja/ tai muun päätelaitteen suojauksesta ja tietoturvasta. Yhteys saattaa käytetystä tekniikasta riippuen olla salaamaton päätelaitteen ja verkon tukiaseman tai muun liityntäpisteen välillä. Asiakas voi tiedonsiirron avulla käyttää mukien kuin DNA:n tuottamia ja tarjoamia palveluja. DNA ei vastaa asiakkaalle näistä palveluista.

Palvelun käytettävyyteen vaikuttavat mm. yhtäaikaisten käyttäjien ja tiedonsiirron määrä. Verkon kuormittumisesta johtuen tiedonsiirto voi olennaisesti hidastua, kat-keilla tai keskeytyä. Katkenneen tai keskeytyneen tiedonsiirtoyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisenä tai virheellisenä. DNA ei vastaa vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevista syistä palvelujen käytön yhteydessä tapahtuvasta tiedon tai muun sisällön muuttumisesta, katoamisesta tai viivästyemisestä.

DNA ei takaa tiettyä tiedonsiirtonopeutta. DNA varaa oikeuden mm. viranomaismää-räyksistä, tietoturvasyistä tai verkon kuormitustilanteissa priorisoida muuta verkossa tapahtuvaa tiedonsiirtoliikennettä palveluun nähden, jos se on tarpeellista verkon ja palveluiden toimivuuden varmistamiseksi. Palvelua on kiellettyä käyttää ns. vertais-verkkoliikenteessä (peer-to-peer) tai vastaavaan tiedostojen jakamiseen sen aiheut-taman kuormituksen vuoksi. DNA saattaa palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenne-portteja tai kytkemällä tilapäisesti liittymästä kokonaan pois tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuus.

Palvelun käyttöä ulkomailla on rajoitettu niin, että kaikissa laskutusliittymissä on ulkomailla käytetyille tiedonsiirrolle 60 euron saldorajotus. Palvelun käyttö hinnoitellaan kulloinkin voimassa olevan verkkovierailu-hinnaston mukaan. Automaattisesti asetetun 60 euron rajoituksen voi poistaa soittamalla DNA-asiakaspalveluun.

8. PALVELUN OMINAISUUDET JA KÄYTÖN RAJOITTAMINEN

DNA kehittää liittymiensä ominaisuuksia ja pyrkii helpottamaan liittymän monipuolista käyttöä. DNA voi liittää liittymän perusominaisuuksiin uusia ominaisuuksia. DNA ilmoittaa kuluttaja-asiakkaille etukäteen uusista ominaisuuksista. Yritysassiakkaiden osalta DNA:lla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen ja toimitaminen.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista ja liittymän lähtevän liikenteen estoa tiettyyn liikennetyyppiin (esim. tilaamalla estopalveluja), jos esto on teknisesti helposti toteutettavissa. Jos DNA:n asettama esto myöhemmin asiakkaan pyynnöstä poistetaan tai estoluokkaa muutetaan, DNA voi periä toimenpiteestä hinnaston mukaisen maksun.

Palvelua ei saa käyttää laitteiden tai ohjelmistojen etähallintaan eikä automaattisten järjestelmien kautta esim. suoramarkkinointiin. Liittymien kautta tuotettava viestintä tulee tuottaa ihmisten työpanosta hyväksikäyttäen. Palvelua ei saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. DNA:lla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea palvelua ja vaatia asiakkaalta korvaus aiheutuneesta vahingosta, jos käy ilmi että asiakas on käyttänyt palvelua näiden ehtojen vastaisesti.

9. SOPIMUKSEN KÄYTTÖRAJA (LUOTTORAJA) JA SEN YLITYS

Kuluttaja-asiakkaan yleinen liittymäkohtainen käyttöraja on määritelty sopimuslomakkeella ja se kohdistuu laskutettuun ja laskuttamattomaan saldoon. Kuluttaja-asiakas ja DNA voivat erikseen sopia yleisestä käyttörajasta poikkeavasta käyttörajasta. Asiakas vastaa myös käyttörajan ylittävästä liittymän käytöstä ja siitä perittävistä maksuista.

DNA:lla on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä myös, jos asiakas ylittää käyttörajan. DNA ilmoittaa asiakkaalle vähintään viikko etukäteen käytön rajoittamisesta ja antaa samalla ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä.

10. MATKAPUHELUIDEN KUULUVUUTEEN JA TIEDONSIIRTOON VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Matkaviestinverkossa voi ilmetä satunnaisia ja lyhytkestoisia häiriöitä ja viiveitä sekä puhelu yhteyksien tilapäisiä katkeamisia. Nämä johtuvat mm. radio- ja verkkotekniikasta, verkon ja järjestelmän ominaisuuksista, verkon kuormituksesta sekä huolto- ja ylläpitotöistä. Myös tietoturvahyökkäykset, vallitseva säätötila, asiakkaan laitteistot, maastoesteet, rakennukset, tietoturvahäiriöiden torjunta sekä käyttäjien määrä voivat olla palvelun toimivuutta rajoittavia seikkoja. Edellä mainituista seikoista johtuen myös DNA:n ilmoittamat verkkojen peittoalueet ovat suuntaa-antavia ja niillä voi esiintyä katvealueita. DNA ei takaa aukotonta toimivuutta palveluilleen kaikkialla verkon peittoalueen sisällä.

Rakennusmateriaaleista erityisesti kivi, metalli ja uudisrakennuksissa usein käytetty selektiivilasi muodostavat radioaallon kulkua vaikeuttavia esteitä, joihin radioaallon kulku voi pysähtyä tai se voi ainakin vaimeta voimakkaasti. Esimerkiksi kivi aiheuttaa ongelmia paksuseinäisissä taloissa, kellareissa, tunneleissa ja kallioleikkauksissa. Radioaallot voivat jäädä heijastumaan kahden kivipinnan kuten rakennusten väliin, jolloin radioaallon eteneminen estyy tai häiriintyy.

Myös maastonmuodot voivat estää radioaaltojen etenemisen. Jos matkapuhelupalveluiden käyttäjän ja tukiaseman välissä on korkea mäki, ei radioaalto välttämättä pääse perille asti.

Yksi tukiasema voi välittää yhtä aikaa vain tietyn määrän puheluita. Jos matkapuhelinverkkoon tulee yhtäkkisesti paljon samanaikaista liikennettä, verkko ruuhkautuu. Tukiasemaohjain ilmoittaa tällöin verkon ruuhkaisuudesta matkaviestintakeskukseen, josta matkaviestimen käyttäjä saa verkko varattu-ilmoituksen tai kuuluu varattu-äänimerkin. Esimerkiksi suurten yleisötapahtumien aikana verkko voi olla ruuhkainen, jos paljon ihmisiä kertyy paikkaan, jossa normaalisti ei ole paljon matkapuhelinliikennettä.

11. LIITTYMÄN KÄYTTÄMINEN ULKOMAILLA TAI TOISEN OPERAATTORIN VERKOSSA

DNA:n verkkovierailu-sopimukset ulkomaisten operaattoreiden kanssa mahdollistavat DNA:n matkapuhelinliittymän käyttämisen ulkomailla (ulkomaisen operaattorin kuuluvuusalueella). Ulkomaisten operaattorin laskutusikäntö, palvelut ja niiden laatu voivat erota olennaisesti DNA:n vastaavista.

DNA:n matkaviestinliittymän käyttöön Suomen ulkopuolella maissa, joissa sen käyttäminen on mahdollista ja sallittua, sovelletaan käyttömaan lainsäädäntöä ja palvelun tarjoavan ulkomaisen operaattorin käytäntöä, ohjeita ja määräyksiä. DNA ei vastaa matkaviestintyönteiden tai muiden matkaviestinpalveluiden toimivuudesta tai laadusta käytettäessä matkaviestinliittymää ulkomailla tai ulkomaisen operaattorin verkossa. DNA ei ole vastuussa asiakkaan päätelaitteen tai sen käytön mahdollisesti aiheuttamista vioista tai häiriöistä eikä niistä aiheutuvista seuraamuksista.

Ulkomaisen operaattorin verkosta soitettujen ja vastaanotettujen puheluiden, tekstiviestien ja tiedonsiirron hinnat löytyvät DNA:n kotisivuilta ja asiakaspalvelusta. DNA:lla on verkkovierailuhinnoittelussa käytössä hintaryhmät normaalihintaisen puheluiden ja tekstiviestien osalta. Paikallisiin palvelunumeroihin soittaminen ja kaikki videopuhelut veloitetaan kuitenkin verkkovierailukumppanin DNA:lle ilmoittaman hinnaston mukaan eikä DNA vastaa mahdollisista muutoksista näissä hinnoissa.

DNA ei vastaa vahingoista, jotka asiakkaalle on aiheutunut käytettäessä liittymää ulkomaisen operaattorin verkossa. Asiakkaan tietosuojaan osalta noudatetaan matkaviestinliittymän käyttömaan lainsäädäntöä sekä verkon ylläpitäjän käytäntöä.

12. MAKSUT JA LASKUTUS

DNA päättää palveluiden maksuista ja laskutuskaudesta. Jos asiakas yhdistää usean liittymän laskut yhdelle laskutusajalle, yhdenmukaistuvat kyseisten liittymien laskutuskaudet. DNA ei ole velvollinen vastaanottamaan käteismaksua.

Asiakkaan tulee ilmoittaa DNA:lle laskutusosoitteen, kotiosoitteen ja nimen muutokset.

Jos asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi tai liittymän käyttäjäksi kolmannen henkilön tiedot, tällä henkilöllä ei ole oikeutta tilata liittymään lisäpalveluita, ellei asiakas ole erikseen myöntänyt tätä oikeutta käyttäjälle tai laskunmaksajalle.

DNA:lla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, aikaan perustuvaa perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain. Perusmaksu on suoritettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna. Jos yritysasiakkaan sopimus päättyy kesken sopimuskauden, peritään perusmaksu koko laskutuskaudelta, eikä perusmaksua palauteta.

Jos kuluttaja-asiakas ennen eräpäivää tekee laskusta muistutuksen laskussa mainittuun osoitteeseen, DNA ei sulje viestintäpalvelua sinä aikana, kun laskutuksen oikeellisuutta selvitetään. Tämä sulkemisrajoitus ei koske yleiseen teletoimintaan kuuluttomia palveluita, eikä muutoinkaan riidatonta osuutta laskusta tai muita riidattomia palveluja koskevia maksuja, jotka on muistutuksesta huolimatta suoritettava määräajassa. Jos muistutus on aiheeton, asiakkaan tulee suorittaa lasku viivästyskorkeine viivymättä, kun hänelle on ilmoitettu tarkastuksen tuloksesta.

13. MUUT EHDOT

Sopimukseen sovelletaan näiden erityisehtojen lisäksi sopimuksessa mainittuja muita palvelukohtaisia ehtoja sekä kulloinkin voimaassa olevia DNA Oy:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai DNA Oy:n yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille ja yhteisöille asiakassuhteesta riippuen.

14. VOIMASSAOLO

Nämä erityisehdot tulevat voimaan 6.4.2011. Nämä ehdot ja DNA:n yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille korvaavat 1.6.2011 alkaen 1.7.2009 voimaan tulleet DNA:n matkaviestinpalveluiden yleiset toimitusehdot ja DNA:n tiedonsiirtopalveluiden erityisehdot.