

**Uuden  
ajan**

# **dna SUPER Prepaid**

PIKAOHJE JA TOIMITUSEHDOT

SNABBGUIDE OCH LEVERANSVILLKOR

QUICK GUIDE AND GENERAL DELIVERY TERMS

ЭКСПРЕСС-ИНСТРУКЦИЯ И УСЛОВИЯ ПОСТАВКИ

## NÄIN ALOITAT LIITYMÄSI KÄYTÖN

Aloituspaketin mukana saat henkilökohtaisen SIM-kortin.

Kortille on esitallennettu seuraavat puhelinnumerot:

- DNA Asiakaspalvelu +358 44 144 044  
(maksuton DNA-liittymistä)
- Käyttöpalvelu +358 800 412 582  
(maksuton DNA-liittymistä)
- Numerotiedustelu 118

1. Aseta SIM-kortti puhelimeen
2. Kytke puhelimeen virta ja näppäile PIN1-koodi, joka on liittymäkortin kehyyksessä raaputuspinnan alla.
3. Ensimmäinen puhelu ohjautuu automaattisesti Käyttöpalveluun, jossa voit valita haluamasi kielen Käyttöpalvelun tiedotteille. Valittavanasi on suomi, ruotsi, englantia tai venäjä.
4. Liittymäsi on käyttövalmis.

### Asetukset

Asetukset toimitetaan automaattisesti aina vaihtaessasi puhelinta tai ottaessasi uuden DNA-liittymän käyttöön.

Voit tilata asetukset puhelimesi myös tekstiviestillä ASETUKSET numeroon 14000.

Hyväksy paluuviestinä saapuvat asetukset ja aktivoi ne käyttöösi puhelimesi ohjeiden mukaisesti. Viesti on maksuton.

### Puheajan lataus

Voit ladata liittymäsi puheaikaa

- internetissä osoitteessa [www.dna.fi/prepaid](http://www.dna.fi/prepaid)
- Otto.-automaateilla
- R-kioskeilla

### DNA Tasku

DNA Tasku on mobiiliportaali, josta löydät kaiken mitä liikkeellä ollessasi tarvitset. DNA Tasku löytyy kännykästäsi osoitteesta [m.dna.fi](http://m.dna.fi). Pääset valikkoon painamalla pitkään O-näppäintä (useissa Nokian puhelinmalleissa).

Mikäli puhelimesi kysyy käytettävää yhteyttä valitse DNA WAP. Yhteyden voit myös muuttaa puhelimesi selaimen asetuksista.

### PIN- ja PUK-koodit

PIN-koodi on henkilökohtainen tunnuslukusi, jonka pituus voi olla 4–8 numeroa. Liittymäsi PIN-koodit (PIN1 ja PIN2) on painettu SIM-kortin kehyykseseen. Puhelimesi kysyy PIN1-koodia kytkiessäsi puhelimeen virran. PIN2-koodin avulla voit puolestaan määrittellä puhelinnumerot, joihin liittymästäsi saa soittaa. Tunnusluvun voit vaihtaa puhelimesi valikosta. Löydät tarkemman kuvauksen valikoiden käytöstä puhelimesi käyttöohjeesta.

Jos olet syöttänyt PIN1-koodin kolme kertaa peräkkäin väärin, liittymäsi lukkiuntuu. Lukkiintumisen voit purkaa PUK1-koodilla. PUK2-koodilla voit purkaa lukkiintuneen PIN2-koodin.

Säilytä turvakoodit huolellisesti.

### Saldokysely

Voit tarkastaa liittymäsi saldon ja voimassaoloajan helposti

- näppäinkomenolla \*100# ja painamalla SOITA-painiketta
- soittamalla Käyttöpalveluun numeroon 0800412582
- lähettämällä maksuttoman viestin SALDO numeroon 14000

### Käyttö ulkomailta

Näppäile ulkomailta soittaessasi kohdenumeron eteen \*140\* ja perään #. Puheluiden vastaanotto ja tekstiviestipalvelu toimivat ulkomailtakin normaaililla tavalla.

- Esim. soittaessa ulkomailta Suomeen/suomalaiseen liittymään \*140\*358441234567# ja soita/vihreä luuri.
- Ruotsiin/ruotsalaiseen liittymään: \*140\*46701234567# ja soita/vihreä luuri.

### Muita ohjeita

Liittymäsi on toimintakelpoinen kuuden kuukauden ajan aktivointihetkestä tai edellisestä latauskerrasta. Kuuden kuukauden jälkeen voit vielä vastaanottaa puheluita ja tekstiviestejä kahden kuukauden ajan ennen liittymän sulkemista. Lataamalla uutta saldoa vähintään kerran kuudessa kuukaudessa pidät liittymäsi aina toimintakunnossa!

Lisätietoja liittymästäsi ja sen käytöstä voit lukea [www.dna.fi/prepaid](http://www.sivuilta.osoiteesta) tai soittamalla asiakaspalveluumme 044 144 044.

## DNA SUPER PREPAID -LATAUSLIITTYMÄN TOIMITUSEHDOT 1.10.2009

### 1. Soveltamisala

**1.1 Toimitusehtojen soveltamisala.** Näitä toimitusehtoja sovelletaan DNA Oyn (jäljempänä **DNA**) asiakaalle toimittamaa etukäteen maksettavaa DNA Super Prepaid -latausliittymää koskevaan palveluun (jäljempänä **Liittymä**). DNA luovuttaa asiakkaan käyttöön DNA:n omistaman Liittymän käyttöoikeuden etukäteismaksua vastaan. Muiden DNA:n palveluiden käyttöön sovelletaan DNA:n matkaviestinpalveluiden yleisiä toimitusehtoja ja palvelukohdattaisia erityisehtoja.

**1.2** Liittymän käyttöönotto ei edellytä henkilöllisyyden todistamista, eikä henkilötietojen luovuttamista DNA:lle. Mikäli henkilö haluaa käyttää näissä toimitusehdoissa asiakaalle määriteltyjä oikeuksia, kuten oikeutta vakiohyvitykseen, asiakorvaukseen, hinnanalennukseen, vahingonkorvaukseen tai muuhun hyvitykseen, tulee hänelle todistaa henkilöllisyytensä ja osoittaa todistettavasti DNA:lle olevansa kyseisen Liittymän hankkinut asiakas.

**1.3** DNA voi käyttää Liittymän tuottamissa ja tarjoamisessa apuna alihankkijoita ja vastaa näiden toiminnasta kuin omastaan. Asiakas voi Liittymän ja matkaviestinverkon välityksellä käyttää muidenkin kuin DNA:n tarjoamia palveluja. Nämä toimitusehdot eivät koske näitä palveluita, eikä DNA vastaa asiakaalle tällaisista palveluista.

### 1.4 Määritelmät:

**1.4.1** Asiakaalla (jäljempänä **Asiakas**) tarkoitetaan sekä kuluttaja-asiakasta että yritysasiakasta.

**1.4.2** Kuluttaja-asiakaalla (jäljempänä **Kuluttaja-asiakas**) tarkoitetaan oikeustoimikelpoista luonnollista henkilöä, joka hankki Liittymän pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

**1.4.3** Viestintäpalvelulla (jäljempänä **Viestintäpalvelu**) tarkoitetaan DNA:n tarjoamaa viestien siirtämistä, jakelua ja tarjolla pitoa DNA:n käyttämässä viestintäverkossa. Viestintäpalveluja ovat muun muassa puheen ja datan siirto. Viestintäpalvelun sisältö on määritely tarkemmin näissä toimitusehdoissa, mahdollisissa erityisehdoissa ja palvelukuvauksessa, kampanjaehdoissa, hinnastossa, käyttöohjeessa ja muussa DNA:n materiaalissa.

**1.4.4** Muulla DNA:n palvelulla (jäljempänä **muu DNA:n palvelu**) tarkoitetaan muita DNA:n palveluita kuin Viestintäpalveluita, esimerkiksi esto- ja vastaajapalveluita.

**1.4.5** Rekisteröityneellä Asiakaalla (jäljempänä **Rekisteröitynyt Asiakas**) tarkoitetaan Asiakasta, joka on rekisteröitynyt DNA:n asiakaaksi. Mikäli DNA tarjoaa Asiakaalle tulevaisuudessa tällaisen rekisteröitymismahdollisuuden ja Asiakas rekisteröityy DNA:n

asiakaaksi, myös näitä ehtoja sovelletaan Rekisteröityneeseen Asiakkaaseen rekisteröitymishetkestä lähtien.

**1.4.6** Yritysasiakaalla (jäljempänä **Yritysasiakas**) tarkoitetaan muuta kuin Kuluttaja-asiakasta, esimerkiksi juridista henkilöä, joka hankki Liittymän pääasiassa harjoittamaansa elinkeino- tai yhdistystoimintaa varten.

**1.5** Mikäli näiden toimitusehtojen eri kieliversioiden välillä ilmenee ristiriitaisuuksia, sovelletaan suomenkielistä versiota.

### 2. Keskeisiä käyttöohjeita

**2.1** Tutustu näihin toimitusehtoihin, mahdollisiin palvelukohtaisiin erityisehtoihin ja palvelukuvauksiin, käyttöoppaaseen sekä hinna-  
toon huolellisesti ennen Liittymän käyttöä.

**2.2** Säilytä liittymäkorttisi (SIM) huolellisesti. Jos se katoaa tai varastetaan, ota välittömästi yhteyttä DNA:n asiakaspalveluun.

**2.3** Luovuttaessasi Liittymän toisen käyttöönon ota huomioon, että Liittymää voi käyttää muuhunkin kuin soittamiseen tai tekstiviestien lähettämiseen. Matkapuhelimella voi muun muassa pelata tekstiviestipohjaisia pelejä ja ostaa erilaisia tavaroita.

**2.4** Jos luovutat Liittymän alaikäisen käyttöön, anna alaikäiselle selvät ohjeet siitä, miten hän saa Liittymää käyttäjä. Käy alaikäisen kanssa läpi nämä keskeiset käyttöohjeet - tutustukaa yhdessä toimitusehtoihin ja käyttöoppaaseen. Yksi käytännössä kätevä tapa pienentää Liittymän käytöstä aiheutuvia taloudellisia riskejä on pitää Liittymällä kerrallaan oleva puheaika kohtuullisen pienenä. Lisätietoja saat käyttöoppaasta, DNA:n Internet-sivuilta ja DNA:n asiakaspalvelusta.

**2.5** Tutustu estolukkien sisältöön, jotta pystyt valitsemaan tarvittaessa Liittymälle sen käyttötarvetta parhaiten palvelevan soiton- ja viestiestön. Toiselle luovutetusta Liittymästä voi kertyä yllättäviä kuluja, vaikka Liittymään olisi kytketty soiton- ja viestiestoja.

**2.6** Noudata huolellisuutta Liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Asiakkaan on säilytettävä pin- ja puk-koodeja huolellisesti ja siten, että tunnukset eivät tule ulkopuolisten tietoon. Tunnistetta, liittymäkorttia (SIM) ja päätelaitetta ei saa jättää valvomattomaan paikkaan.

**2.7** Vaihda oletusarvoinen pin-koodi uuteen, äläkä tallenna arka-luonteisia tietoja päätelaitteen muistiin. Käytä automaattista lukitusta ja suojakoodia, jos päätelaitteessasi on siihen mahdollisuus.

**2.8** Tutustu päätelaittettasi koskevaan ohjekirjaan ja ota käyttöön mahdolliset päätelaitteessa olevat tietoturva-asetukset. Osaan päätelaitteista on saatavissa myös virustentorjuntajohjelmistoja, joiden käyttöä DNA suosittelee. Älä pidä bluetooth- tai muuta lyhyen kantaman radiotaajuusominaisuutta muiden laitteiden

löydetävissä ja ota ominaisuus käyttöön vain tarvittaessa. Älä avaa viestiä tai sovellusta, jonka alkuperästä et ole varma.

**2.9** Katkaise virta päätelaitteestasi aina kun päätelaitteen käyttö on kielletty tai se saattaa aiheuttaa häiriötä tai vaaratilanteen.

**2.10** Älä käytä liittymäkorttia (SIM) sellaisessa laitteessa tai toimintaympäristössä, jossa puhe-, viesti- tai tiedonsiirrossa mahdollisesti olevat huoltokatkokset tai muut katkokset voivat aiheuttaa riskin henkilö- tai esinevahingolle.

**2.11** Raja-alueilla, kuitenkin Suomen rajojen sisäpuolella, liikuttaessa ja päätelaitteen automaattista verkonaluetta käyttäessä päätelaite hakee sen käytettävissään olevan matkapuhelinverkon, jonka kentän voimakkuus on sillä hetkellä suurin. Automaattinen verkonaluetus on yleensä oletusasetuksena. Jotta välttyä DNA:n kotimaan hinnoittelusta poikkeavilta ja usein korkeammilta verkkovierailuhinnoilta, kannattaa päätelaitteen asetuksista valita automaattisen verkonaluetuksen sijaan manuaalisesti DNA:n oma matkapuhelinverkko.

**2.12** Liittymään ei toistaiseksi voida kytkeä soitonestojia DNA:n toimesta. Voit itse asettaa tai poistaa puheluestoja Liittymästäsi tarpeen mukaan.

**2.13** DNA ei toimita Asiakkaalle palveluistaan yhteyskohtaisia puheluerittelyjä. DNA voi tarjota Rekisteröityneen Asiakkaan saaville internetiin peitetyn tapahtumaerittely Liittymän käytössä.

**2.14** DNA ei hyvitä käyttämättä jäänyttä puheaikaa Asiakkaalle. Puhe aika on käytettävissä kuuden (6) kuukauden kuluessa viimeisestä latauksesta tai Liittymän käyttöönotosta.

**2.15** DNA antaa ja valitsee Asiakkaan käyttöön liittymänumeron tämän sopimuksen voimaasaloajaksi. Kansainvälisen asiakastunnisteen sisältävä liittymäkortti (SIM) on DNA:n omaisuutta. Kaikki näiden toimitusehtojen kohdassa 12 määritellyt tunnistetiedot säilyvät DNA:n omistuksessa, eikä Asiakkaalla ole mitään oikeuksia niihin sopimuksen päätyttyä. Liittymännumero sisältyy aloituspakkaukseen, eikä liittymännumeroa voida vaihtaa. Liittymän numero ei ole siirrettävissä toiselle operaattorille.

**2.16** Puheajan loppumisen jälkeen Liittymän avulla on saatava ainoastaan hätänumeroon, maksuttomaan käyttöpalveluun, DNA:n asiakaspalveluun ja ennalta määritelyihin Liittymän turvapuheluiden kohdenumeroihin, ei muihin numeroihin. Puheajan loppumisen jälkeen Liittymän avulla ei voi lähettää tekstiviestejä tai vastaanottaa tai lähettää dataa. Puheajan loppumisen jälkeen Liittymän avulla ei voi tehdä muitakaan maksullisia toimenpiteitä.

**2.17** Liittymä tulee aktivoida soittamalla käyttöpalveluun. Ensimmäinen puhelinsoitto ohjautuu käyttöpalveluun automaattisesti.

**2.18** Palvelusopimus päättyy kahdeksan (8) kuukauden kuluttua viimeisimmästä latauksesta, tai jos Asiakas ei lataa Liittymää kertaakaan Liittymän ostamisen jälkeen, kahdeksan (8) kuukauden kuluttua ensimmäisestä puhelinsoitosta. Kaksi (2) kuukautta ennen sopimuksen päättymistä Liittymän käyttö ohjautuu. Tämän sopimuksen kohdassa 15 on kuvattu sopimuksen voimaasalo, käytön rajoittaminen ja päättymisen tarkemmin. Lataamalla Liittymälle puheaikaa vähintään kuuden (6) kuukauden välein pidät Liittymän aktiivisena.

**2.19** Ole huolellinen kun lataat puheaikaa; tarkista erityisesti se että lataat puheajan oikealle Liittymälle. Latauspalvelun avulla tehtyä latausta ei voi peruuttaa sen jälkeen, kun olet hyväksynyt maksun. Latausta ei voi peruuttaa siinäkin tapauksessa, että lataus on erehdyksessä tehty väärälle liittymälle.

**2.20** Liittymä toimii rajoitetusti myös ulkomailla, mutta Liittymän kuuluvuudessa sekä ulkomailla käytössä olevissa palveluissa on maakohtaisia eroja. Tarkista Liittymän kuuluvuus, hinnasto ja palveluvaihtoime ennen matkaaasi DNA:n asiakaspalvelusta tai kotisivuilta.

**2.21** Muista, että sinulle voidaan soittaa tai lähettää viestejä myös huijauksarkoituksissa. Luvaton arpajaisvoiton, ilmaismatkan tai muun huijauksien tarkoituksena voi olla saada sinut soittamaan kalliiseen maksulliseen tai lukomaiseen numeroon, jonka maksullisuudesta ei kerrota.

**2.22** Lue tarkasti soittotäänä ja/tai logoja tarjoavan palveluntarjoajan mainos ja tilausehdot ennen tilaamista. Älä tilaa mitään maksullisia palveluita palveluntarjoajilta, joiden luotettavuutta ei pysty tarkistamaan. Yksittäisen soittotäänen tilaaja voi tietämättään sitoutua kuukausimaksultaan kalliin palvelun kestotilajaajaksi.

## **3. Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen**

**3.1 Sopimuksen syntyminen.** Palvelusopimus syntyy, kun Asiakas aktivoi Liittymän näissä toimitusehdoissa ja pikaohjeessa kuvattulla tavalla.

**3.2 Sopimuksen siirtäminen.** Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää tätä sopimusta kolmannelle ilman DNA:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta. DNA:lla on oikeus siirtää sopimukseen perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa ilman Asiakkaan suostumusta osittain tai kokonaan kolmannelle. Asiakkaan voimaasaloa sopimusehtoja ei siirron johdosta heikennetä. DNA:lla on oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle.

## **4. Matkaviestinpalveluiden tuottaminen ja Liittymän käyttö**

**4.1** DNA:n matkaviestinpalveluiden sisältö ja sovellettavat erityiset ehdot määräytyvät näiden toimitusehtojen, mahdollisten erityisehtojen ja palvelukuvausten, kampanjaehtojen, hinnaston,

käyttöohjeen ja muun DNA:n materiaalin mukaisesti. Asiakkaan on noudatettava näitä ehtoja sekä DNA:n ohjeita.

**4.2 Matkaviestinpalveluiden tuottaminen.** DNA:lla on oikeus tuottaa tämän sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla. DNA:lla on oikeus päättää matkaviestinverkojen alueellista laajuuksista sekä matkaviestinverkojen tarjoamista ominaisuuksista. Matkaviestinverkojen alueellinen laajuus voi riippua osaksi verkkojen kuormitusasteesta, eikä ole aina staattinen. DNA voi supistaa matkaviestinverkojen alueellista laajuutta olennaisesti, jos muutoksen syynä on DNA:n palveluiden tai DNA:n käyttämien verkkojen kehittäminen tai uudistaminen, alan markkinatilanteen olennainen ja pysyväluonteinen muuttuminen, DNA:n toimittamien palveluiden tuotantokustannusten muutos, lainmuutos, viranomaispäätös tai muu vastaava syy. Jos laajuutta supistetaan olennaisesti ja pysyvästi, muutoksesta tiedotetaan Asiakkaille kohtuullisessa ajassa etukäteen. Jos matkaviestinverkon alueellista laajuutta supistetaan olennaisesti ja pysyvästi Asiakkaan kotipaikkakunnalla, ja tämä supistus heikentää Asiakkaan Liittymän kuuluvuutta asiakkaan kotiosoitteessa, on Asiakkaalla oikeus irtisanomaisiikaa noudattamatta purkaa sopimus.

**4.3 Matkaviestinverkojen peittoalue.** DNA ei takaa auko-tonna toimivuutta palveluilleen kaikkialla matkaviestinverkojen kuuluvuusalueen sisällä. Kuuluvuuteen ja palveluiden toimivuuteen vaikuttavat esimerkiksi Asiakkaan käyttämä päätelaite ja sen kunto, kulloisetkin ilmastolosuhteet, maaston muodot, rakennukset sekä sisäpeittoassa esimerkiksi seinien materiaali ja paksuus. Radio- ja verkkotekniikasta johtuen palveluissa ja liittymän toiminnassa saattaa ilmetä satunnaisia ja lyhytaikaisia häiriöitä, viivettä ja katkoksia ja tästä johtuen palvelun kautta toimitettuihin aineistoihin tiedot voivat viivästyä, muuttua tai kadota. Verkon kuormitus, päivitys, huolto- ja ylläpito- työt sekä tietoturvahäikäykset ja niiden torjunta ja ehkäisy voivat myös aiheuttaa palveluiden satunnaisia ja lyhytaikaisia katkoksia. Nämä rajoitukset tulee ottaa huomioon esimerkiksi, jos Liittymää käytetään laitteiden tai ohjelmistojen etähallintaan tai muuhun vastaavaan toimintaan (esimerkiksi ns. M2M-sovellukset).

**4.4 Asiakkaan laitteet ja vastuu Liittymän käytöstä.**

4.4.1 Päätelaitteet eivät kuulu Liittymään. Asiakas vastaa palvelun käyttöön tarvittavien laitteiden, yhteyksien ja ohjelmistojen hankkimisesta ja toimintakunnosta, suojustuksesta, tietoturvesta ja päivityksestä. Liittymän käyttö edellyttää riittävän kehittyntä ja päivitettyä päätelaitetta, eikä Liittymä toimi esimerkiksi yksitaajuuksuhelimissa.

4.4.2 Liittymää käytettäessä Asiakkaan on noudatettava viranomaisten liittyminen tai päätelaitteiden käytöstä antamia

määräyksiä ja ohjeita. Asiakas saa käyttää liittymäkorttia (SIM) vain tyyppihyväksytyssä tai vahvistetun määräysten mukaisesti hyväksytyssä sekä radiolaitteista annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti toimintakuntoisessa päätelaitteessa.

4.4.3 Asiakkaan tulee noudattaa DNA:n antamia ohjeita Liittymän käyttöön, tietosuojan ja tietoturvan liittyen.

4.4.4 Jos Asiakas tahallisesti tai DNA:n huomautuksesta huolimatta käyttää viallisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, hän vastaa DNA:lle mahdollisista vahingoista sekä vikojen etsimisestä aiheutuneista kustannuksista. Asiakas vastaa myös siitä, että nämä laitteet ja ohjelmistot eivät haittaa tai häiritse DNA:n toimintaa tai verkon liikennettä. Häiriöitä mahdollisesti tuottavat laitteet ja ohjelmistot on välittömästi irrotettava palvelusta.

**4.5 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus.** Asiakkaan tulee kohtuullisessa määrin myötävaikuttaa palvelun toimittamiseen sekä palvelun laadun arviointiin reklaamaatiotapauksissa DNA:n ohjeiden mukaisesti. Liittymän palveluiden toimittaminen voi edellyttää esimerkiksi asetusten hyväksyntää. Palvelun laadun arviointi reklaamaatiotapauksissa voi edellyttää esimerkiksi kuuluvuuden mittauksia Asiakkaan asunnossa.

**4.6 Muutokset ja päivitykset Liittymän tekniikkaan ja käyttöön**

4.6.1 DNA:lla on oikeus tehdä Liittymän tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia, jos se johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, tai jos muutoksen syynä on jokin kohdassa 17.2.3 mainittu.

4.6.2 DNA kehittää Liittymän ominaisuuksia ja pyrkii helpottamaan Liittymän monipuolista käyttöä. DNA voi liittää Liittymän perusominaisuuksiin uusia ominaisuuksia. DNA ilmoittaa Asiakkaalle etukäteen uusista ominaisuuksista. DNA:lla on oikeus lopettaa Asiakkaan Liittymän sellaisen ominaisuuden tuottaminen, joka ei ole keskeinen, jos muutoksen syynä on lainsäädännön muutos, viranomaisen päätös, tai jokin kohdassa 17.2.3 mainittu.

4.6.3 DNA:lla on oikeus etäpäivittää liittymäkortille (SIM) ulko-maanoperaattoreiden suosituslistaa sekä optimoida liittymäkortin (SIM) teknistä rakennetta muun muassa tehostaakseen matkapuhelinverkkoympäristössä ja liittymäkortin (SIM) yhteistoimintaa sekä ylläpitääkseen DNA:n tarjoaman palvelun laatua. DNA:lla on oikeus vaihtaa liittymäkortti (SIM). DNA voi lähettää viestintäverkkojen avulla liittymän käyttöä helpottavia asetuksia Asiakkaan päätelaitteeseen.

**4.7 Käyttöoikeus.** DNA myöntää Asiakkaalle käyttöoikeuden DNA:n tämän sopimuksen perusteella toimittamiin ohjelmistoihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella Asiakas saa käyttää

ohjelmistoja ja asiakirjoja ainoastaan ohjelmistojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssisuojien ja DNA:n ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat DNA:n, DNA:n päämiehen, DNA:n alihankkijan tai kolmannen osapuolen omaisuutta, eikä Asiakkaalla ole ilman DNA:n etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja tai luovuttaa niitä kolmannen käyttöön, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

#### **4.8 Liittymän kautta toimitettu aineisto.**

4.8.1 DNA:lla on oikeus rajoittaa palvelun käyttöä verkolle tai muille käyttäjille aiheutuvien häiriöiden aiheuttamiseksi. Asiakas vastaa Liittymän kautta toisille Asiakkaalle tai DNA:lle tai kolmansille toimitetusta aineistosta. Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan palvelun välityksellä lähettämä tai julkaisema aineisto ei aiheuta häiriötä verkolle, vaaranna tietoturvaa, yksityisyyden suojaa tai tietosuoja, loukkaa tai riko tekijänoikeuksia tai muita DNA:n tai kolmannen osapuolen oikeuksia, hyvää tapaa tai tahdonvaltaisten tai pakottavien lakien ja asetusten säännöksiä sekä viranomaisten määräyksiä.

4.8.2 Jos Asiakas on toiminut Liittymän kautta kohdassa 4.8.1 mainittua aineistoa toisille käyttäjille tai DNA:lle tai kolmansille tai mikäli mainittua aineistoa on muutoin asetettu saataville, DNA:lla on Asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava aineisto ja estää sen käyttö sekä ryhtyä muihin välttämättömiin toimiin tietosuojan ja tietoturvan varmistamiseksi.

**4.9 Palvelun esto.** DNA estää Rekisteröityneen Asiakkaan pyynnöstä korvauksetta Liittymän käytön muuhun kuin Viestintäpalveluun ja Liittymän lähtevän liikenteen tiettyyn liikennytyppiin, jos esto on teknisesti helposti toteutettavissa. Jos DNA:n asettama esto myöhemmin Rekisteröityneen Asiakkaan pyynnöstä poistetaan, DNA voi veloitaa toimenpiteistä hintansa mukaisen maksun.

**4.10 Rekisteröityneellä Asiakkaalla on oikeus saada kohtuullista korvausta vastaan uusi liittymäkortti (SIM) varastetun, kadonneen tai rikkoituneen kortin tilalle.**

#### **4.11 Liittymän käyttäminen ulkomailla.**

4.11.1 Liittymän 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 matkaviestinyhteyden tai muiden matkaviestinpalveluiden toimivuudesta tai laadusta käytettäessä Liittymää ulkomailla. DNA ei ole vastuussa Asiakkaan päätelaitteen tai sen käytön mahdollisesti aiheutta-

mista vioista, häiriöistä tai niistä aiheutuvista seuraamuksista. 4.11.2 Ulkomailta soitetuista ja vastaanotetuista puheluiden, tekstiviestien ja tiedonsiirron hinnastot löytyvät DNA:n kotisivuilta ja asiakaspalvelusta.

4.11.3 Käytettäessä matkaviestinliittymää ulkomaaisessa matkaviestinverkossa Asiakkaan on lisäksi huomioitava seuraavat ehdot: 1) DNA ei vastaa vahingoista, jotka Asiakkaalle ovat aiheutuneet käytettäessä Liittymää ulkomailla.

2) Asiakkaan tietosuojan osalta noudatetaan matkaviestinliittymän käyttömaan lainsäädäntöä sekä verkon ylläpitäjän käytäntöä.

4.11.4 DNA antaa pyydettyä lisätietoa Liittymän käytöstä ulkomailla.

#### **5. Liittymän sulkeminen**

**5.1** Liittymä voidaan sulkea Rekisteröityneen Asiakkaan pyynnöstä. Rekisteröitynyt Asiakas voi pyytää sulkemista puhelimitse, faksilla, sähköpostitse tai erillisellä kirjallisella ilmoituksella DNA:n asiakaspalveluun. DNA sulkee palvelut Rekisteröityneen Asiakkaan pyynnöstä määräjaksu tai toistaiseksi. Liittymän uudelleen avaamisesta peritään hinnaston mukainen maksu.

**5.2** DNA:lla on oikeus rajoittaa Liittymän käyttöä tai sulkea se, jos: 5.2.1 Asiakas on asetettu syytteen Liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä, tai

5.2.2 Asiakas ei kehoituksesta huolimatta noudata sopimusehtoja. Sopimusehtojen noudattamatta jättämistä on muun muassa:

1) Asiakas DNA:n antamasta muistutuksesta huolimatta käyttää epäkuuntaisia tai häiriöitä aiheuttavia laitteita tai ohjelmistoja, tai 2) Asiakas on aiheuttanut häiriötä joko televerkolle, Liittymälle, Viestintäpalvelulle, muulle DNA:n palvelulle tai toiselle käyttäjälle DNA:n Liittymällä tai muuta DNA:n palvelua käyttäen.

**5.3** DNA sulkee Liittymän tai estää sen käytön viipymättä, jos Rekisteröitynyt Asiakas, poliisi, vakuutusyhtiö tai toinen teleyritys ilmoittaa, että matkapuhelin tai matkapuhelimen hallinnoinnissa käytettävä liittymäkortti (SIM-kortti) on kadonnut tai pyytää Liittymän sulkemista tai puhelimen käytön estämistä.

**5.4** Sulkemisaikana Liittymä ei voi käyttää, mutta Liittymästä on kuitenkin maksettava kuukausimaksu liittymännumeron varauksesta ja ylläpidosta, jos Liittymästä normaalistikin peritään kuukausimaksu. Liittymän käyttöä rajoitettaessa Liittymästä on maksettava mahdollinen kuukausimaksu ja käytöstä johtuvat maksut.

**5.5** DNA avaa Asiakkaan pyynnöstä suljetun Liittymän sekä luopuu Liittymän käytön rajoittamisesta, kun Liittymän sulkemiselle ei ole enää perustetta. DNA poistaa Asiakkaan pyynnöstä Liittymän käytön rajoituksen heti, kun rajoittamiselle ei ole enää perustetta. DNA veloitaa toimenpiteistä hinnaston mukaisen maksun.

## 6. Viivästys palvelun toimituksessa

### 6.1 Palvelun viivästys.

6.1.1 Viestintäpalvelun ja/tai muun DNA:n palvelun toimitus on viivästynyt, jos sitä ei ole toimitettu sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu Asiakkaasta tai Asiakkaan puolella olevasta seikasta. Jos Viestintäpalvelun ja/tai muun DNA:n palvelun toimitusajankohdasta ei ole erikseen sovittu Asiakkaan kanssa, on toimitus viivästynyt, jos palvelu ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimukseen jälkeen, eikä tämä johdu Asiakkaasta tai Asiakkaan puolella olevasta seikasta.

6.1.2 Kuluttaja-asiakas on velvollinen maksamaan viivästynyt Viestintäpalvelua ja/tai muuta DNA:n palvelua koskevat maksut vasta siitä lukien, kun palvelu on käytettävissä. Palvelun kytkemisen jälkeen Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus pidätyä maksamasta sellaista osaa makusta, joka on tarpeen viivästykseen perustuvan korvauksen vakuudeksi.

### 6.2 Ilmoitus viivästyksestä.

6.2.1 Kuluttaja-asiakas ei saa vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä DNA:lle kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun Viestintäpalvelu tai muu DNA:n palvelu on toimitettu tai olisi tullut toimittaa. Kuluttaja-asiakas ei kuitenkaan ilmoituksen puuttamisesta huolimatta menetä oikeuttaan vedota Viestintäpalvelun tai muun DNA:n palvelun viivästykseen, jos DNA on menetyllä törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaaisesti ja arvoittomasti, tai jos Viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

6.2.2 Yritysassiakas ei voi vedota viivästykseen, ellei hän ilmoita viivästyksestä DNA:lle viipymättä siitä, kun hän havaitsi viivästyksen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

**6.3 Viestintäpalvelun vakiokorvaus.** Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus vakiokorvaukseen, jos Viestintäpalvelun toimitus on viivästynyt. Vakiokorvauksen määrä on 15 euroa kultakin alkavalta viivästyksivikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Oikeutta vakiokorvaukseen ei kuitenkaan ole, jos DNA osoittaa viivästyksen johtuneen kohdassa 16.2 määritellyistä ylivoimaisista esteistä. Kuluttaja-asiakkaalla ei ole oikeutta vakiohyötykseen, jos kyse on muusta DNA:n palvelusta kuin Viestintäpalvelusta. Yritysassiakkaalla ei ole oikeutta vakiokorvaukseen.

### 7. Virhe palvelun toimituksessa

**7.1 Palvelun virhe.** Viestintäpalvelun ja/tai muun DNA:n palvelun toimituksessa on virhe, jos palvelun laatu tai toimitustapa ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun.

#### 7.2 Virheilmoitus.

7.2.1 Kuluttaja-asiakas ei voi vedota virheeseen, ellei hän ilmoita

virheestä DNA:lle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Kuluttaja-asiakas ei kuitenkaan ilmoituksen puuttamisesta huolimatta menetä oikeuttaan vedota Viestintäpalvelun tai muun DNA:n palvelun virheeseen, jos DNA on menetyllä törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaaisesti ja arvoittomasti, tai jos Viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annetussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

7.2.2 Yritysassiakas ei voi vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä DNA:lle viipymättä siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

### 7.3 Virheen korjaaminen.

7.3.1 Asiakkaalla on oikeus vaatia, että DNA korjaa Viestintäpalvelun ja/tai muun DNA:n palvelun virheen tai uusii virheellisen suorituksen ilman, että siitä aiheutuu Asiakkaalle kustannuksia. DNA ei kuitenkaan ole velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuisi DNA:lle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

7.3.2 Vaikka Asiakas ei vaatisi Viestintäpalvelun ja/tai muun DNA:n palvelun virheen korjaamista, DNA voi omalla kustannuksellaan suorittaa tällaisen oikaisun, jos se Asiakkaan ilmoittaessa virheestä viipymättä joutunut tekemään sen. Kuluttaja-asiakas saa kieltäytyä virheen oikaisusta, jos siitä aiheutuu hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että Kuluttaja-asiakalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, tai jos kieltäytymiseen on muu erityinen syy. Tämä virheen oikaisu ei ole käytettävissä kohdassa 9 määritellyissä keskeytystilanteissa.

7.3.3 DNA ei vetoa siihen, ettei ole saanut tilaisuutta Viestintäpalvelun ja/tai muun DNA:n palvelun virheen oikaisuun, jos Kuluttaja-asiakas on korjauttanut palvelun virheen, eikä olosuhteet huomioon ottaen voida kohtuudella edellyttää, että Kuluttaja-asiakas olisi jäänyt odottamaan DNA:n suorittamaa oikaisu.

**7.4 Hinnanalennus.** Jollei Viestintäpalvelun ja/tai muun DNA:n palvelun virheen korjaaminen tai uusi suoritus tule kysymykseen, tai DNA ei suorita tällaista oikaisu kohtuullisessa ajassa siitä, kun Asiakas on ilmoittanut palvelun virheestä, on Asiakkaalla oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen.

**7.5 Viestintäpalvelun vakiohyvitys.** Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus vakiohyötykseen, jos Viestintäpalvelussa on virhe ja jos virhe perustuu toimituksen keskeytykseen. Esimerkiksi lyhyitä tai ajoittaisia keskeytyksiä, joita voidaan pitää keskeytyksen syy ja olosuhteet huomioon ottaen vähäisinä, ei pidetä Viestintäpalvelun virheinä eikä toimituksen keskeytyksenä. Vakiohyötyksen määrä on 15 euroa kultakin alkavalta keskeytysvikolta, kuitenkin enintään 120 euroa. Jos Kuluttaja-asiakas on oikeutettu vakiohyötykseen,

hänellä ei ole oikeutta kohdassa 7.4 tarkoitettuun hinnanalennukseen saman keskeytyksen johdosta. Vakiohyvitys on Viestintäpalvelun keskeytyksissä hinnanalennukseen näiden ensisijainen hyvitys. Kuluttaja-asiakkaalla ei ole oikeutta vakiohyvitykseen, jos kyse on muusta DNA:n palvelusta kuin Viestintäpalvelusta. Yritysassiakaalla ei ole oikeutta vakiohyvitykseen.

## **8. Vahinkojen korvaaminen**

### **8.1 DNA:n vahingonkorvausvelvollisuus.**

8.1.1 Asiakkaalla on oikeus vahingonkorvukseen näissä toimitusehdoissa määritellyn viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta jällempänä mainitun perustein ja rajoituksin.

8.1.2 Vahingonkorvausta on vaadittava DNA:ta kohtuullisessa ajassa siitä, kun vahingonkorvukseen oleava viivästys tai virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita. Kuluttaja-asiakas ei kuitenkaan ilmoituksen puuttumisesta huolimatta menetä oikeuttaan vedota Viestintäpalvelun tai muun DNA:n palvelun viivästyksen ja/tai virheeseen, jos DNA on menettänyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti, tai jos Viestintäpalvelu ei vastaa laissa tai sen nojalla annettussa Viestintäviraston määräyksessä asetettuja vaatimuksia.

### **8.2 Välittömät vahingot.**

8.2.1 Asiakkaalla on oikeus korvaukseen siitä välittömästä vahingosta, jonka hän kärsii Viestintäpalvelun ja/tai muun palvelun viivästyksen tai virheen vuoksi. Oikeus vahingonkorvukseen syntyy vain, jos viivästyksestä tai palvelussa olevasta virheestä on aiheutunut Asiakkaalle jotain korvattavaa ja toteennäytettyä vahinkoa. Asiakkaalla on todistustaakka siitä, että korvattavaa vahinkoa on syntynyt.

8.2.2 Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus korvaukseen Viestintäpalvelun viivästyksestä siltä osin kuin vahinko ylittää kohdassa 6.3 määritellyn vakiokorvauksen määrän.

### **8.3 Väilliset vahingot.**

8.3.1 DNA vastaa Kuluttaja-asiakkaalle Viestintäpalvelun ja/tai muun DNA:n palvelun viivästyksestä tai virheestä johtuvasta väillisestä vahingosta ainoastaan, jos viivästys, virhe tai vahinko johtuu DNA:n huolimattomuudesta.

8.3.2 Oikeus vahingonkorvukseen syntyy vain, jos Viestintäpalvelussa olevasta viivästyksestä tai virheestä on aiheutunut Kuluttaja-asiakkaalle jotain korvattavaa ja toteennäytettyä vahinkoa. Kuluttaja-asiakkaalla on todistustaakka siitä, että korvattavaa vahinkoa on syntynyt. Väillisessä vahinkona pidetään tulonmenetystä, ansionmenetystä tai muuta vastaavaa menetystä.

8.3.3 DNA ei korvaa Yritysassiakaalle väillisissä vahinkoja.

8.4 DNA ei korvaa kohdassa 16.2 määriteltyjä ylivoimaisesta esteestä johtuvia vahinkoja.

8.5 DNA ei korvaa Asiakkaan. Liittymän käyttäjän tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista aiheutuvista vahingoista. DNA vastaa vain omista palveluistaan näiden toimitusehtojen mukaisesti. DNA ei vastaa muiden teleyritysten tai palveluiden tuottajien toiminnasta, eikä näiden aiheuttamista vahingoista. DNA:lla ei ole korvausvelvollisuutta näiden toimitusehtojen mukaisten oikeuksiensa käytöstä.

8.6 Yritysassiakaan tulee maksaa DNA:lle aiheutuneet virheen selvitys- ja rajoittamiskulut sekä mahdolliset korjauskustannukset ja muut välittömät vahingot, jos virhe johtuu Yritysassiakaan vastuulla olevasta syystä.

8.7 Vahinkoa kärsivän osapuolen on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos osapuoli laiminlyö tämän, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta.

## **9. Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvaan liittyvät toimenpiteet**

9.1 DNA saa tilapäisesti ilman Asiakkaan suostumusta keskeyttää palveluiden tarjonnan tai rajoittaa niiden käyttöä, jos toimenpide on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön tai tietoturvan vuoksi. Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyöt ovat muun muassa tukiasemien kunnossapito sekä viestintäverkkoon liittyvien palveluoperaattorijärjestelmien huoltotyöt.

9.2 DNA tekee keskeytyksiä Asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla ja mahdollisuuksien mukaan tiedottaa keskeytyksestä hyvissä ajoin etukäteen. Tällainen keskeytys ei ole virhe Viestintäpalvelun tai muun DNA:n palvelun toimituksessa.

9.3 Jos palvelu on keskeytetty tässä kohdassa kuvastusta syystä kalenterinkaudessa vähintään 48 tunnin ajan, hyvittää DNA Kuluttaja-asiakkaalle pyynnöstä palvelun perusmaksun yhden kuukauden ajalta tai suorittaa vastaavan kohtuullisen hyvityksen. DNA:lla ei ole tätä hyvitysovelvollisuutta Yritysassiakkaita kohtaan.

9.4 Kohdassa 9.3 tarkoitettua hyvitysovelvollisuutta DNA:lla ei kuitenkaan ole, jos keskeytys on aiheutunut:

- 1) Luonnonilmiöstä tai muusta ylivoimaisesta syystä ja DNA osoittaa, ettei se ole kohtuullisiin toimenpitein kyennyt korjaamaan vikaa 48 tunnin kuluessa,
- 2) Kuluttaja-asiakkaan tai muun Liittymää käyttäneen henkilön tuottamuksesta, ja/tai
- 3) päätelaiteen tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta johtuvasta syystä.

## **10. Asiakkaan vastuu Liittymän käytöstä**

**10.1 Maksujen suorittaminen.** Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista velvoitteista ja palveluista

perittävien maksujen suorittamisesta. Asiakas voi Liittymän ja markkavestinvieron välityksellä käyttää muidenkin muun DNA:n tuottamia ja tarjoamia palveluja. Asiakas vastaa myös näistä palveluista perittävien maksujen suorittamisesta.

**10.2 Liittymän luovuttaminen kolmannen henkilön käyttöön.** Asiakas voi luovuttaa Liittymänsä kolmannen henkilön käyttöön, mutta hän on silloinkin itse vastuussa Liittymän käytöstä ja siitä perittävästä maksusta.

**10.3 Liittymän oikeudetontottaminen.**

10.3.1 Kuluttaja-asiakas vastaa Viestintäpalvelun ja DNA:n toimittaman muun palvelun oikeudetontomasta käytöstä vain, jos oikeudetont käyttö on johtunut Kuluttaja-asiakkaan huolimattomuudesta, joka ei ole lievää.

10.3.2 Rekisteröitynyt Asiakas ei vastaa DNA:n toimittaman Viestintäpalvelun ja DNA:n toimittaman muun palvelun oikeudetontomasta käytöstä siltä osin kuin palvelua on käytetty sen jälkeen, kun Rekisteröitynyt Asiakas tai Rekisteröityneen Asiakkaan DNA:lle Liittymän käyttäjäksi ilmoittama henkilö on tehnyt DNA:lle ilmoituksen siitä, että Liittymä tai muu DNA:n toimittaman palvelun hallinnonissa käytettävä väline on kadonnut tai että se on oikeudetontomasti toisen hallussa. Ilmoituksella ei ole muutovaatimuksia. DNA voi kuitenkin pyytää Asiakasta toimittamaan esim. rikosilmoituksen tai esitutkintapöytäkirjan jälkikäteen voidakseen arvioida Asiakkaan huolellisuusastetta.

10.3.3 DNA:lla on oikeus sulkea Liittymä välittömästi kohdassa 10.3.2 määritellyn ilmoituksen vastaanotettuaan.

## 11. Tietoturva ja asiakastiedot

**11.1** Päätelaiteen liittämiseen avoimeen Internetiin liittyy erityisiä uhkia (esim. haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella olevien tietojen käytettävyyden ja/tai niiden luottamuksellisuuden.

Asiakkaan tulee huolehtia matkapuhelimesta, tietokoneensa ja muun tietojärjestelmänsä tai muun päätelaitteen suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakkaan tulee noudattaa DNA:n antamia ohjeita tietoturvaan, käyttöön tai tietosuojaan liittyen. Ajantasaisia ohjeita antaa muun muassa DNA:n asiakaspalvelu.

**11.2** DNA:n asiakasrekisterin tietoja voidaan käyttää asiakasuhteen hoitamisen ja palvelujen kehittämisen lisäksi muun muassa mainontaan, markkinointiin ja suoramarkkinointiin. Asiakkaalla on oikeus kieltää DNA:ta luovuttamasta häntä koskevia tietoja suoramainontaan, puhelinmyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin, osote palveluun sekä markkina- ja mielipidetutkimukseen.

**11.3** DNA:lla on oikeus tehdä luettelo Asiakkaiden ja palvelun käyttäjien tunnistamisen kannalta tarpeellisista asiakas- ja tunnistetiedoista ja julkaista ne kirjallisessa tai sähköisessä luettelossa ja

käyttää tietoja numeropalvelussa tai muussa vastaavassa palvelussa. DNA:lla on oikeus luovuttaa kolmannelle perusteltuja käyttötaroituksia varten asiakas- ja tunnistetietoja, jotka voidaan ottaa luetteloon edellyttäen, että luovutus tapahtuu lain sallimissa rajoissa. Asiakkaalla on oikeus kieltää luettelotietojensa julkaiseminen sekä luovuttaminen numeropalvelun tai muun vastaavan palvelun käyttöön.

**11.4** DNA voi käsitellä viestintään liittyviä tunnistamis- ja paikka-tietoja palvelujen toteuttamiseksi ja markkinointia, veloitusta ja teknistä kehittämistä varten, sekä käyttäjämarkkinointiin sähköisen viestinnän tietosuojalain ja sen nojalla annettujen asetusten, sekä viranomaisten ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Käsiteltäviä tietoja ovat muun muassa matkapuhelimen laite-tyyppi sekä muut päätelaitteeseen liittyvät tiedot, liittymän sijaintitiedot sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyvät muut tunnistamistiedot, kuten liittymänumerot, yhteyksien ajankohdat sekä keston. Tunnistamis- ja paikatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan.

**11.5** DNA:lla on oikeus nauhoittaa DNA:n asiakaspalvelupuhelut mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, DNA:n asiakaspalvelun kehittämiseksi tai DNA:n palveluiden laadun tarkkaleimista tai kehittämistä varten.

**11.6** DNA:lla on oikeus polivisiranomaisen tai lain mukaan muuten toimivaltaisen viranomaisen tekemän pyynnön perusteella luovuttaa Asiakkaan Liittymää tai päätelaitteita koskevia tunnistamis- ja paikatietoja rikostutkinnallisiin tarkoituksiin tai hätäilmoituksia vastaanottavien viranomaisten käyttöön siten kuin siitä on säädetty sähköisen viestinnän tietosuojalain sekä esitutkintaa, pakkoineja ja poliisin tai muun viranomaisen toimivaltuuksia koskeva lainsäädännössä.

**11.7** Jos liittymäkortti (SIM) on löytöavaralaisa mainitun löytö-tavaroikoston tai muun sellaisen organisaation hallussa, jonka tarkoituksena on palauttaa hukattuja tavaroita omistajilleen, DNA:lla on oikeus luovuttaa tiedot liittymän omistajasta tai haltijasta ja tämän yhteystiedoista näille, jos tiedon antaminen voi auttaa liittymäkortin (SIM) tai matkapuhelimen palauttamista oikealle omistajalleen, eikä tietojen luovuttamista ole kielletty.

**11.8** Asiakas-, tunnistamis-, luettelo- ja paikatietojen tarkempi käyttötarokitus ja muut käsittelyperiaatteet ilmenevät DNA:n rekisteriselosteesta, sekä tunnistamis- ja paikatietojen käsittely-mistä koskevasta selosteista. Ajantasaiset selosteet ovat nähtävissä DNA:n kotisivuilla tai DNA:n toimilistoissa.

## 12. Tunnistetiedot

**12.1** DNA varaa liittymänumeron Asiakkaalle palvelusopimuksen voimassaoloajaksi.

**12.2** DNA:lla on oikeus valita palveluun kuuluvat Asiakkaan käyttöön tulevat käyttäjätunnukset, numerot, osoitteet ja muut sellaiset tunnisteet (jäljempänä **Tunnistietiedot**). Ne säilyvät DNA:n omistuksessa eikä Asiakkaalla ole mitään oikeuksia niihin sopimuksen päätyttyä, ellei kirjallisesti ole toisin sovittu.

**12.3** DNA:lla on oikeus muuttaa Tunnistietietoja, jos viranomaisten määräykset tai verkkojen rakenteelliset tai palvelulliset tai muut tekniset syyt sitä vaativat. DNA ilmoittaa muutoksesta Asiakkaalle kohtuullisessa ajassa etukäteen. Liittymän tilaajanumeron muutoksesta ilmoitetaan kuitenkin vähintään kuusi (6) kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa.

**12.4** DNA:lla on oikeus antaa palvelun Tunnistietiedot kolmannelle, jos palvelu on ollut suljettuna kuuden (6) kuukauden ajan muunalla syystä kuin Asiakkaan pyynnöstä.

### **13. Tiedonsiirtopalvelut**

**13.1 Yleistä.** Tätä kohtaa 13 sovelletaan DNA:n Liittymän avulla Asiakkaalle tarjoamiin pakettikytkentäisiin tiedonsiirtopalveluihin (jäljempänä Tiedonsiirtopalvelu). Tiedonsiirtopalvelun tarkoitus on tarjota eri tekniikoilla Asiakkaalle yhteys Internetiin. Yhteys saattaa käytetystä tekniikasta riippuen olla salaamaton päätelaitteen ja verkon tukiaseman tai muun liittytapisteen välillä. Tarkemmat tiedot Tiedonsiirtopalvelun ominaisuuksista kuvataan Asiakkaalle annettussa materiaalissa, joka on saatavilla DNA:n kotisivuilla sekä pyydetessä DNA:n asiakaspalvelusta.

**13.2 Tunnukset.** Yhteyden muodostamiseen mahdollisesti tarvittavia käyttäjäkohtaisia tunnuksia on säilytettävä huolellisesti siten, etteivät mainitut tiedot joudu kolmannen osapuolen haltuun.

**13.3. Tiedonsiirtopalvelun alueellinen saatavuus ja ominaisuudet.** DNA:lla on oikeus päättää Tiedonsiirtopalvelun saatavuuden alueellisesta laajuudesta sekä palvelun alueellisista ominaisuuksista. Radio- ja verkkotekniikasta johtuen palveluissa saattaa ilmetä satunnaisia häiriöitä, viiveitä ja katkoksia. DNA ei takaa aukotonta toimivuutta Tiedonsiirtopalveluilleen kaikkialla kuuluvaluealueen sisällä. Esimerkiksi radio- ja verkkotekniikasta tai Internetin rakenteesta, kuten kolmannen palvelinten toimivuudesta johtuen Tiedonsiirtopalvelun kautta toimitettu aineisto voi viivästyä, muuttua tai kadota. Tiedonsiirtopalvelu on luonteeltaan väistyvää liikennettä, joten tiedonsiirto voi tilapäisesti hidastua tai keskeytyä, kun muille palveluille tarvitaan enemmän verkko kapasiteettia. DNA varaa oikeuden priorisoida muuta verkkoliikennettä liikennettä Tiedonsiirtopalvelun yhteyteen nähden. Toivotuvat yhteysnopeudet riippuvat mm. käytössä olevan yhteyden laadusta ja käytetyn päätelaitteen ominaisuuksista. DNA ei takaa tiettyä tiedonsiirtonopeutta. Tiedonsiirtopalvelun yhteydessä mahdolli-

sesti ilmoitetut tiedonsiirtonopeudet ovat teoreettisia enimmäisnopeuksia ja todelliset yhteysnopeudet ovat näitä alhaisempia.

**13.4. Tiedonsiirtopalvelun käyttö.** Yhteyden muodostamiseksi mahdollisesti tarvittavat palvelukohtaiset asetukset ovat saatavilla DNA:n asiakaspalvelusta ja DNA:n kotisivuilta. Asiakas vastaa päätelaite-, käyttöjärjestelmä- ja ohjelmistokohtaisten asetusten käyttöönottamisesta sekä siitä, että palvelun muodostamiseen käytetään em. asetuksia. Jos yhteys muodostetaan muilla kuin näillä asetuksilla, Asiakas vastaa mahdollisista haitoista ja vahingoista sekä Tiedonsiirtopalvelun yhteysmaksun lisäksi aiheutuvista muista yhteysmaksuista. Tiedonsiirtopalvelun yhteyttä on kiellettyä käyttää kohtuuttomasti verkkoa kuormittavaan vertaisverkkoliikenteeseen ja vastaavaan tiedostojen jakamiseen. Lisäksi palvelinten ja muiden vastaavien palveluiden tarjoaminen sekä yhteyden jakaminen muiden kuin Asiakkaan käyttöön on kiellettyä. DNA:lla on oikeus rajoittaa palvelun käyttöä verkolle tai muille käyttäjille aiheutuvien häiriöiden ehkäisemiseksi. Asiakas vastaa palvelun kautta toisille käyttäjille tai DNA:n tai kolmansien palvelimille toimitetusta aineistosta. Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan Tiedonsiirtopalvelun välityksellä lähetämä tai julkaisema aineisto ei aiheuta häiriötä verkolle, vaarana tietoturva, yksityisyyden suoja tai tietosuojaa, loukkaa tai rikoo tekijänoikeuksia tai muita DNA:n tai kolmannen osapuolen oikeuksia, hyvää tapaa (mukaan luettuna ns. roskapostin massalähetykset) tai tahdonvaltaisten tai pakottavien lakien ja asetusten säännöksiä sekä viranomaisten määräyksiä. Jos Asiakkaan Tiedonsiirtopalvelun kautta on toimitettu tällaista aineistoa toisille käyttäjille tai DNA:n tai kolmannen palvelimille, tai mikäli mainittua aineistoa on mutointi asetettu saataville, DNA:lla on asiakasta kuulematta oikeus poistaa tällainen loukkaava aineisto, estää sen käyttöä tai sulkea Asiakkaan Tiedonsiirtopalvelu.

**13.5. Maksut.** Mikäli Tiedonsiirtopalvelun kuukausimaksuun on sovittu sisältyvän tietty tiedonsiirtomäärä, sen yltävästä määrästä veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Tiedonsiirtopalvelun kuukausimaksuun mahdollisesti sisältyvää käyttämättä jäänyttä tietomäärää ei siirretä seuraavalle kaudelle eikä sitä hyvitetä Asiakkaalle.

### **14. Maksut**

**14.1** DNA veloitaa Asiakkaalta Liittymästä, Vestintäpalveluiden ja muiden DNA:n palveluiden käytöstä DNA:n hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut. DNA:lla on oikeus periä mahdolliset Liittymään kohdistuvat maksut myös siltä ajalta, kun Liittymän palveluita ei ole voitu toimittaa Asiakkaasta johtuvasta syystä.

**14.2** DNA veloitaa Asiakkaalta myös DNA:n palvelun kautta käytettyjen muiden teleyritysten ja palveluntuottajien maksut, jos

tästä on ko. teleyrityksen tai palveluntuottajan kanssa sovittu. Maksut veloitetaan ko. teleyritysten tai palveluntuottajien hinnaston mukaisesti. DNA:n hinnastossa ei ilmoiteta muiden palveluntarjoajien palveluista veloitettavia maksuja.

**14.3** DNA antaa hinnaston mukaista maksua vastaan Asiakkaalle maksujen määrääytymiseen liittyviä tunnistamistietoja siten kuin lainsäädäntö ja viranomaismääräykset edellyttävät.

**14.4** Asiakas vastaa kaikista sopimuksen mukaisista maksuista DNA:lle. Asiakkaan vastuu on riippumaton siitä, onko Asiakas itse käyttänyt palvelua tai antanut palvelun toisen käyttöön. Toimitusehtojen kohdassa 10.3 on erikseen sovittu Liittymän oikeudettomasta käytöstä ja siihen liittyvästä vastuunjaosta.

## **15. Sopimuksen päättymisen**

**15.1** Palvelusopimuksen päättymisen jälkeen käyttämättä jäänyttä puheaikaa ei hyvitetä Asiakkaalle.

**15.2** Liittymä on aktiivisessa tilassa kuusi (6) kuukautta viimeisimmästä latauksesta, tai jos Asiakas ei lataa Liittymää kertaakaan Liittymän ostamisen jälkeen, kuusi (6) kuukautta Liittymän käyttöönotosta. Palvelusopimus päättyy kahdeksan (8) kuukauden kuluuttua viimeisimmästä latauksesta, tai jos Asiakas ei lataa Liittymää kertaakaan Liittymän ostamisen jälkeen, kahdeksan (8) kuukauden kuluuttua Liittymän käyttöönotosta. Kaksi (2) kuukautta ennen sopimuksen päättymistä Liittymän käyttö rajoittuu siten, että Liittymällä voi soittaa ainoastaan hätänumeroon, maksuttomaan käyttöpalveluun ja DNA:n asiakaspalveluun, ei muihin numeroihin.

**15.3** Kuluttaja-asiakas voi irtisanoa palvelusopimuksensa kahden (2) viikon irtisanomisajalla, elleivät osapuolet ole muuta erikseen kirjallisesti sopineet. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus irtisanoa palvelusopimus heti päätyttyä, jos DNA ilmoittaa muuttavansa sopimusehtojaan. Yritysassiakas voi irtisanoa palvelusopimuksensa päättymään yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen. Jos sopimusehtoja on muutettu Yritysassiakkaan vahingoksi, Yritysassiakkaalla on oikeus irtisanoa palvelusopimus päättyväksi muutoksen voimaantullessa sen palvelun osalta, jota muutos koskee.

**15.4** Kuluttaja-asiakas voi irtisanoa sopimuksensa joko kirjallisesti tai suullisesti ilmoittamalla tästä DNA:n asiakaspalveluun. Yritysassiakkaan on irtisanottava sopimuksensa kirjallisesti. DNA:lla on oikeus sulkea Liittymä viimeistään ilmoitusta seuraavana arkipäivänä. Kuluttaja-asiakas saa irtisanomisesta kirjallisen vahvistuksen.

**15.5** DNA:lla on oikeus irtisanoa palvelusopimus päättymään yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa noudattaen, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu tai elleivät osapuolet ole muuta erik-

seen kirjallisesti sopineet.

**15.6** DNA:lla on oikeus purkaa palvelusopimus ilman irtisanomisaikaa, jos

1) Liittymä on ollut Asiakkaan pyynnöstä suljettuna yli yhden (1) vuoden,

2) viranomaisen on todennut Asiakkaan syyllistyvän tahalliseen teleliikenteen estämiseen tai häiritsemiseen, tai

3) Asiakas on muutoin olennaisesti ja huomautuksesta välttämättä laiminlyönyt tämän sopimuksen mukaisia velvoitteitaan.

**15.7** Asiakkaalla on oikeus purkaa Viestintäpalvelua koskeva sopimus ilman irtisanomisaikaa DNA:n viivästyksen tai virheen vuoksi, jos DNA:n sopimusrikkomus on olennainen. Edellä mainittu Asiakkaan purko-oikeus suuntautuu siihen Viestintäpalvelua koskevaan sopimukseen, jonka toimitus on viivästynyt tai jonka toimituksessa on virhe.

## **16. Muut ehdot**

**16.1 Ilmoitukset.** Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät kirjalliset ilmoitukset DNA:n sopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen, telefaxnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen. DNA:n tulee lähettää tätä sopimusta koskevat kirjalliset ilmoitukset Asiakkaan viimeksi ilmoittamaan osoitteeseen tai Asiakkaan DNA:lle ilmoittamaan telefaxnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen tai tekstiviestinä Asiakkaan matkaviestinliittymännumeroon. DNA:n postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen Asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä ja sähköpostitse, telefaxilla tai tekstiviestinä lähetettyjen ilmoitusten niiden lähettämisestä seuraavana arkipäivänä.

**16.2 Ylivoimainen este.** DNA vapautuu velvoitteistaan ja velvollisuudestaan maksaa korvausta, jos sopimusvelvoitteiden rikkominen tai niiden täyttämättä jättäminen johtuu ylivoimaisesta esteestä (force majeure). Vapauttamisperusteeksi katsotaan sellainen sopimuksen täyttämisen estävä ja sopimuksen syntymisen jälkeen sattunut epätavallinen ja asiaan vaikuttava tapahtuma, joka on DNA:sta riippumaton, ja jonka vaikutuksia ei voida kohtuudella välttää tai voittaa. Tällainen tapahtuma voi olla esim. sota, kapina, pakko-otto tai takavarikko yleiseen tarpeeseen, energiajakelun keskeytys, työselkkaus, tulipalo, ukonilma tai muu luonnonilmiö, kolmannen aiheuttama kaapelivaurio tai muu vaikutuksiltaan vastaava ja epätavallinen sopijapuolista riippumaton syy. Jos sopimusvelvoitteen täyttäminen viivästyy jostakin edellä mainitusta syystä, sopimusvelvoitteen täyttämisaikaa jatketaan niin paljon, kun kaikki tapaukseen vaikuttavat olosuhteet huomioidtaen on pidettävä kohtuullisena.

## **17. Toimitusehtojen voimassaolo ja muuttaminen**

**17.1** Nämä latausliittymän toimitusehdot tulevat voimaan

1.10.2009 ja ovat voimassa toistaiseksi. Toimitusehdot ovat saatavissa DNA:lta maksutta.

### **17.2 Toimitusehtojen muuttaminen Kuluttaja-asiakkaan osalta.**

17.2.1 DNA voi muuttaa näitä toimitusehtoja, DNA:n mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja muita ehtoja sekä hintoja, jos sopimusmuutos on Kuluttaja-asiakkaan eduksi, tai jos kyseessä on vähäinen muutos, jolla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön, ja sopimusmuutos johtuu kohdassa 17.2.3 mainitusta syystä, tai jos kyseessä on muutos, joka johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä, eikä tämä muutos ole Kuluttaja-asiakkaalle vahingoksi.

17.2.2 DNA voi muuttaa näitä toimitusehtoja, DNA:n mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja muita ehtoja sekä hintoja Kuluttaja-asiakkaan vahingoksi, jos kyseessä on muutos, joka johtuu lainsäädännön muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä.

17.2.3 DNA voi muuttaa näitä toimitusehtoja, DNA:n mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja muita ehtoja sekä hintoja Kuluttaja-asiakkaan vahingoksi siten että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutoksen syynä on jokin seuraavista:

- 1) tekniset järjestelmä uudistukset,
- 2) DNA:n omistusrakenteen muuttaminen,
- 3) tietoturvan, tietosuojaan tai Kuluttaja-asiakkaan yksityisyyden suojan kehittäminen,
- 4) Liittymän palveluiden kehittäminen tai uudistaminen,
- 5) DNA:n käyttämien matkaviestinverkkojen kehittäminen,
- 6) Kuluttaja-asiakkaan taloudellisen turvallisuuden varmistaminen,
- 7) alaikäisten, vajaanvaltaisten tai muiden vastaavien asiakasryhmien suojeleminen,
- 8) alan itsesääntelyn noudattaminen,
- 9) vanhentuneiden hinnoittelu- tai sopimusjärjestelyjen uudistaminen,
- 10) DNA:n sopimuskannan yhdenmukaistaminen,
- 11) alan markkinatilanteen olennainen ja pysyväluonteinen muuttaminen,
- 12) poikkeusoloihin valmistautuminen,
- 13) yhdysliikennehintojen muuttaminen,
- 14) DNA:n toimittamien palveluiden tuotantokustannusten muuttaminen, ja/tai
- 15) muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

17.2.4 DNA ilmoittaa Kuluttaja-asiakkaalle sopimusehtojen muutoksista vähintään yhtä (1) kuukautta ennen niiden voimaantuloa.

**17.3** Toimitusehtojen muuttaminen Yritysassiakkaiden osalta. DNA voi muuttaa näitä toimitusehtoja, DNA:n mahdollisia palvelukohtaisia erityisehtoja ja muita sopimusehtoja. Yritysassiakkaille ilmoitetaan uusista toimitusehdoista yhtä (1) kuukautta ennen niiden voimaantuloa.

### **18. Sovellettava laki ja erimielisyydet**

**18.1** Palvelusopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

**18.2** Jos palvelusopimuksesta aiheutuvia riitoja ei saada ratkaistua neuvottelemalla, asian ratkaisee Helsingin käräjäoikeus. Asiakas voi nostaa kanteen myös kotipaikkakuntansa yleisessä alioikeudessa. Kuluttaja-asiakas voi halutessaan saattaa asian myös kuluttajainritalautakunnan ratkaistavaksi.

## SÅ HÄR TAR DU I BRUK ABONNEMANGET

Med Startpaketet får du ett personligt SIM-kort. Följande telefonnummer finns färdigt på kortet:

- DNA Kundtjänst +358 44 144 044 (avgiftsfri från DNA-abonnemang)
- Användartjänst +358 800 412 582 (avgiftsfri från DNA-abonnemang)
- Nummerupplysning 118

1. Installera SIM-kortet i telefonen
2. Koppla på telefonen och knappa in PIN1-koden, som finns i abonnemangskortets ram under skrapytan.
3. Det första samtalet styrs automatiskt till Användartjänsten, där du kan välja språk för Användartjänstens meddelanden. Valbara språk är svenska, finska, engelska eller ryska.
4. Därefter kan du börja använda abonnemanget.

### Inställningar

Inställningarna levereras automatiskt alltid när du byter telefon eller tar i bruk ett nytt DNA-abonnemang. Du kan också beställa inställningarna till telefonen genom att skicka textmeddelandet ASETUKSET/INSTÄLLNINGAR till numret 14000.

Godkänn inställningarna som skickas till abonnemanget och aktivera dem enligt in-struktionerna för din telefon. Meddelandet är avgiftsfritt.

### Laddning av samtalstid

Du kan ladda samtalstid till abonnemanget

- på internet på adressen [www.dna.fi/prepaid](http://www.dna.fi/prepaid)
- i Otto-automater
- i R-kiosker

### DNA Tasku

DNA Tasku är en mobilportal där du hittar allt du behöver när du rör dig. Välj DNA Tasku till din hemsida så får du tillgång till alla tjänster. DNA Tasku hittar du på din mobil på adressen [m.dna.fi](http://m.dna.fi). Du kommer till menyen genom att trycka länge på 0-knappen (i flera Nokiamodeller).

Om din telefon frågar vilken förbindelse som ska användas, välj DNA WAP. Du kan också ändra förbindelsen i inställningarna för webbläsaren i din telefon.

### PIN- och PUK-koder

PIN-koden är din personliga användarlösen. Dess längd är 4-8 siffror. Abonnemang-ets PIN-koder (PIN1 och PIN2) finns i SIM-kortets ram. När du kopplar på telefonen frågar den efter PIN1-koden. Med PIN2-koden kan du definiera de telefonnummer som man kan ringa till från abonnemanget. Du kan ändra koden i telefonens

meny. Närmare anvisningar om menyerna hittar du i telefonens bruksanvisning.

Om du knappar in fel PIN1-kod tre gånger efter varandra låser sig abonnemanget. Du kan öppna abonnemanget med PUK1-koden. Med PUK2-koden kan du öppna en låst PIN2-kod. Förvara säkerhetskoderna omsorgsfullt.

### Saldoförfrågan

Det är lätt att kontrollera abonnemangets saldo och giltighetstid genom att

- knappa in kommandot \*100# och trycka på RING-knappen
- ringa Användartjänsten på numret 0800412582
- skicka det avgiftsfria meddelandet SALDO till numret 14000

### Användning utomlands

När man ringer i utlandet görs nummervälet undantagsvis genom att man matar in USSD-koden framför numret. Mottagning av samtal och sms-tjänsten fungerar på normalt sätt även utomlands.

- När man till exempel ringer från utlandet till Finland/ ett finskt abonnemang knappar man in \*140\*358441234567# och trycker på ring/grön lur.
- Till Sverige/ett svenskt abonnemang: \*140\*46701234567# och ring/grön lur.

### Andra instruktioner

Abonnemanget fungerar är funktionsdugligt sex månader efter aktiveringsdatumet eller den senaste laddningen. Efter sex månader kan du fortfarande ta emot samtal och sms under två månader innan abonnemanget stängs.

Genom att ladda nytt saldo minst en gång per sex månader fungerar abonnemanget hela tiden!

Ytterligare information om abonnemanget och användningen av det finns på webben på adressen [www.dna.fi/prepaid](http://www.dna.fi/prepaid). Du kan också ringa vår kundtjänst 044 144 044.

## LEVERANSVILLKOR FÖR DNA SUPER PREPAID -LADDNINGSA-BONNEMANG 1.10.2009

### 1. Tillämpningsområde

**1.1 Leveransvillkorens tillämpningsområde.** Dessa leveransvillkor tillämpas på tjänsten gällande DNA Super Prepaid -laddningsabonnemanget (nedan **Abonnemanget**) som DNA Ab (nedan **DNA**) levererar till kunden och som betalas i förskott. DNA överläter till kunden användningsrättigheterna till det av DNA ägda Abonnemanget mot förskottsbetalning. På övriga tjänster som levereras av DNA tillämpas de allmänna leveransvillkoren för DNA:s mobilkommunikationstjänster och tjänstespecifika specialvillkor.

**1.2** I bruktagandet av Abonnemanget förutsätter inte att identiteten styrks eller att personuppgifter lämnas till DNA. Om kunden vill utnyttja de i dessa leveransvillkor definierade rättigheterna, såsom rätten till standardgottgörelse, standardersättning, prisavdrag, skadestånd eller annan gottgörelse, ska han eller hon styrka sin identitet och bevisligen visa för DNA att han eller hon är den kund som anskaffat ifrågakvarande Abonnemang.

**1.3** DNA kan anlita underleverantörer för att producera och tillhandahålla Abonnemanget, och DNA svarar för dessas verksamhet som för sin egen. Kunden kan använda tjänster som andra operatörer än DNA erbjuder via Abonnemanget och mobiltelefonnätet. Dessa leveransvillkor gäller inte för sådana tjänster, och DNA ansvarar inte för sådana tjänster.

### 1.4 Definitioner:

1.4.1 Med kund (nedan **Kunden**) avses både en konsumentkund och en företagskund.

1.4.2 Med konsumentkund (nedan **Konsumentkunden**) avses en fysisk person med rättshandlingsförmåga som i regel skaffar sig Abonnemanget i annat syfte än för att bedriva sin näring.

1.4.3 Med kommunikationstjänst (nedan **Kommunikations-tjänsten**) avses den överföring, distribution och det tillhandahållande av meddelanden som DNA levererar via ett kommunikationsnät som DNA disponerar över. Kommunikations-tjänsterna utgörs av bland annat överföring av tal och data. Kommunikationstjänstens innehåll har definierats noggrannare i dessa leveransvillkor, eventuella specialvillkor och tjänstebeskrivningar, kampanjvillkor, prislistor, bruksanvisningar och DNA:s övriga material.

1.4.4 Med andra DNA-tjänster (nedan **andra DNA-tjänster**) avses andra DNA-tjänster än Kommunikationstjänster, t.ex. sparr- och svarartjänster.

1.4.5 Med registrerad Kund (nedan **Registrerad Kund**) avses en Kund som har registrerat sig som kund hos DNA. Om DNA i framtiden erbjuder Kunden en sådan registreringsmöjlighet och om

Kunden registrerar sig som kund hos DNA tillämpas dessa villkor också på den Registrerade Kunden från och med registreringstidpunkten.

1.4.6 Med företagskund (nedan **Företagskunden**) avses andra Kunden än Konsumentkunder, till exempel en juridisk person, som i regel anskaffar Abonnemanget för att bedriva närings- eller föreningsverksamhet.

**1.5** Om det finns stridigheter mellan olika språkversioner av dessa leveransvillkor, är det finska texten som avgör.

### 2. Centrala bruksanvisningar

**2.1** Läs igenom dessa leveransvillkor, eventuella tjänstspecifika specialvillkor och beskrivningar av tjänster, bruksanvisningen samt prislistan omsorgsfullt innan du tar Abonnemanget i bruk.

**2.2** Förvara abonnemangskortet (SIM) omsorgsfullt. Kontakta DNA:s kundtjänst omedelbart om kortet kommer bort eller blir stulet.

**2.3** När du låter någon annan person använda Abonnemanget, observera att detta kan användas även för annat än samtal och textmeddelanden. Med en mobiltelefon kan man bland annat spela sms-baserade spel och köpa olika slags varor.

**2.4** Om du låter en minderårig använda Abonnemanget ska du ge den minderåriga tydliga anvisningar om hur Abonnemanget får användas. Gå igenom dessa centrala användaranvisningar med den minderåriga - läs tillsammans genom leveransvillkoren och bruksanvisningen. Ett sätt att i praktiken minska de ekonomiska risker som användningen av Abonnemanget medför är att se till att samtalstiden per gång är förhållandevis kort. Bruksanvisningen och DNA:s Internetsidor och DNA:s kundtjänst ger ytterligare information.

**2.5** Lär känna innehållet i spärkategorier så att du vid behov kan välja den samtals- och meddelandespår för ditt Abonnemang som är lämplig för ändamålet. Övriga kostnader kan uppkomma för Abonnemang som överlåts till en annan person trots att en samtals- och meddelandespår är aktiverad för Abonnemanget.

**2.6** Förvara, skydda och använd Abonnemanget med omsorg. Kunden ska förvara PIN- och PUK-koderna omsorgsfullt, och så att utomstående inte får kännedom om koderna. Koder, abonnemangskort (SIM) och terminaler får inte lämnas på övvervakade platser.

**2.7** Byt PIN-kodens standardvärde till ett nytt och undvik att spara känslig information i telefonens minne. Använd automatisk låsning och skyddskod om terminalen ger möjlighet till detta.

**2.8** Läs instruktionsboken för din terminal och aktivera de eventuella dataskyddsinställningar som finns i terminalen. DNA rekommenderar att de antivirusprogram som finns för vissa terminaler används. Håll inte en bluetooth-egenskap eller annan radiofrekvensegenskap med kort räckvidd aktiverad på så sätt att

andra apparater kan hitta den, och aktivera egenskapen endast vid behov. Öppna inte ett meddelande eller program vars ursprung du inte är säker på.

**2.9** Stäng av terminalen när användning av terminal är förbjuden och när den kan orsaka störningar eller medföra fara.

**2.10** Abbonemangskortet (SIM) får inte användas i sådana apparater eller användarmiljöer där eventuella serviceavbrott i tal-, meddelande- eller dataöverföringen eller andra avbrott som medförar risker för person- eller sakskador.

**2.11** I gränsregioner, men inom Finlands gränser, då telefonens automatiska nätval är aktiverat söker terminalen det mobiltelefonnät som terminalen kan använda med det vid tillfälligt starkaste fältet. Telefonerna har i allmänhet automatiskt nätval som standardinställning. I syfte att undvika roamingpriser, som avviker från och ofta är högre än DNAs inrikespriser, är det bäst att i stället för automatiskt nätval manuellt ställa in DNAs eget mobilnät i telefonens inställningar.

**2.12** Tills vidare kan DNA inte koppla samtalspår till Abbonemanget. Du kan själv koppla på eller av samtalspår i Abbonemanget enligt behov.

**2.13** DNA skickar inte Kunden abonnemangsspecifika samtalspecifikationer för sina tjänster. För en Registrerad Kund kan DNA över internet erbjuda en täckt transaktionspecifikation av Abbonemangets användning på internet.

**2.14** DNA återbetalar inte utnyttjad samtalstid till Kunden. Samtalstiden kan användas inom sex (6) månader från aktiveringen av Abbonemanget eller den senaste laddningen.

**2.15** DNA väljer ett abonnemangsnummer och överlämnar numret till Kunden för avtalstiden i detta avtal. Abbonemangskortet (SIM) innehåller en internationell kundkod är DNAs egendom. Alla identifieringsuppgifter som definierats i punkt 12 i dessa leveransvillkor ägs av DNA, och Kunden har inga rättigheter till dem efter att avtalet har upphört. Abbonemangsnumret är inkluderat i startpaketet och abonnemangets nummer kan inte bytas. Det går inte att överföra abonnemangsnumret till en annan operatör.

**2.16** När samtalstiden är slut är det endast möjligt att använda Abbonemanget för att ringa nödnumret, avgiftsfri användartjänst och DNAs kundtjänst och på förhand definierade riktnummer för Abbonemangets säkerhetsamtal. Samtal till andra nummer är inte möjliga. När samtalstiden är slut kan man inte längre skicka sms eller skicka eller ta emot data med Abbonemanget. När samtalstiden är slut kan man inte heller längre sköta avgiftsbelagda ärenden med Abbonemanget.

**2.17** Abbonemanget ska aktiveras genom att ringa användartjänsten. Det första samtalet styrs automatiskt till

användartjänsten.

**2.18** Tjänsteavtalet upphör åtta (8) månader efter den senaste laddningen, eller om Kunden inte laddar Abbonemanget en enda gång efter anskaffningen av Abbonemanget åtta (8) månader efter det första telefonsamtalet. Användningen av Abbonemanget begränsas två (2) månader innan avtalet upphör. I punkt 15 i detta leveransvillkor har avtalets giltighet, begränsningen och upphörandet av användningen beskrivits närmare. Du håller Abbonemanget aktivt genom att ladda ned samtalstid med minst sex (6) månaders intervall.

**2.19** Var noggrann när du laddar ned samtalstid. Kontrollera speciellt att du laddar ned samtalstiden på rätt Abbonemang. Du kan inte återkalla en laddning som görs med laddningstjänsten efter att du har godkänt avgiften. Det är inte heller möjligt att återkalla en laddning som av misstag har laddats ned på fel abonnemang.

**2.20** Abbonemanget fungerar i begränsad omfattning även utomlands, men det finns landspecifika skillnader i Abbonemangets hörbarhet och i de tjänster som kan användas utomlands. Kontrollera Abbonemangets hörbarhet, prislista och tjänsteurval före en resa hos DNAs kundtjänst eller på DNAs webbsidor.

2.21 Kom ihåg att du kan få samtal eller textmeddelanden även av personer som försöker lura dig. Avsikten med en utlovad lotterivinst, gratisresa eller något annat lockbete kan vara att få dig att ringa till ett dyrt, dyrt avgiftsbelagt eller utländskt nummer, utan att man uppger kostnaden för samtalet.

2.22 Innan du beställer ringsignaler och/eller logotyper ska du noggrant läsa igenom tjänsteleverantörens reklamtext och beställningsvillkoren. Beställ inga avgiftsbelagda tjänster av en tjänsteleverantör vars tillförlitlighet du inte kan kontrollera. En person som beställer en enda ringsignal kan utan att vara medveten om det förbinda sig till en fortlöpande beställning av en tjänst med hög månadsavgift.

### **3. Ingående och överlåtande av avtal**

**3.1 Ingående av avtal.** Tjänsteavtal ingås när Kunden aktiverar Abbonemanget enligt dessa leveransvillkor och snabbanvisningen.

**3.2 Överlåtande av avtal.** Kunden har inte rätt att överlåta detta avtal till tredje part utan att DNA på förhand har lämnat sitt skriftliga medgivande till detta. DNA har rätt att delvis eller helt och hållet överföra sina avtalsenliga rättigheter och skyldigheter utan Kundens samtycke till en tredje part. Kundens giltiga avtalsvillkor försämrars inte på grund av överlåtelser. DNA har rätt att överlåta fordringar som uppkommit på grund av avtalet till tredje part.

### **4. Produktion av mobiltjänster och användning av Abbonemanget**

**4.1 Innehållet i de mobiltjänster som DNA levererar och de specialvillkor som tillämpas bestäms av dessa leveransvillkor, eventuella specialvillkor och beskrivningar av tjänster, kampanjvillkor, prislister, bruksanvisningar och övrigt material från DNA. Kunden ska följa dessa villkor och DNA:s anvisningar.**

**4.2 Produktion av mobiltjänster.** DNA har rätt att producera den avtalsenliga tjänsten på det sätt DNA finner bäst. DNA har rätt att fatta beslut om mobilnätets regionala omfattning samt mobilnätets egenskaper. Mobilnätets regionala omfattning kan delvis bero på nätets belastningsnivå och är inte alltid statisk. DNA kan minska mobilnätets regionala omfattning väsentligt om orsaken till ändringen är utveckling eller reform av DNA:s tjänster eller de nät DNA utnyttjar, en väsentlig och permanent förändring av marknadsläget inom branschen, ändringar i produktionskostnaderna för de tjänster DNA levererar, lagändring, myndighetsbeslut eller annan motsvarande orsak. Om mobilnätets regionala omfattning minskar väsentligt och permanent informeras Kunden om detta inom skälig tid i förväg. Om mobilnätets regionala omfattning minskar väsentligt och permanent på Kundens hemort och denna minskning försämrar hörbarheten på Kundens hemadress har Kunden rätt att häva avtalet utan uppsägningstid.

**4.3 Mobilnätets täckningsområde.** DNA lämnar inga garantier för att tjänsterna fungerar utan avbrott överallt inom mobilnätets täckningsområde. Hörbarheten och tjänsternas funktion påverkas till exempel av Kundens terminal och dess skick, rådande klimat, förhållanden, terrängformationer, byggnader samt inomhus till exempel av väggarnas material och tjocklek. På grund av radio- och nättekniken kan tillfälliga och kortvariga störningar, fördröjningar och avbrott förekomma i tjänsterna och abonnemangets funktion. Därigenom kan det material eller den information som levereras via tjänsten fördröjas, förändras eller förloras. Nätets belastning, uppdateringar, service- och underhållsarbete samt datasäkerhets- attacker och bekämpandet och förebyggandet av dessa kan även medföra tillfälliga och kortvariga avbrott i tjänsterna. Dessa begränsningar bör beaktas till exempel om Abonnemanget används för fjärrkontroll av utrustningar eller program eller för annan motsvarande verksamhet (till exempel s.k. M2M-applikationer).

#### **4.4 Kundens apparater och ansvar för Abonnemanget.**

4.4.1 Terminaler ingår inte i Abonnemanget. Kunden ansvarar för anskaffningen av och funktionen hos de apparater, förbindelser och program som behövs för användningen av tjänsten samt för skyddet, datasäkerheten och uppdateringarna. Användningen av ett Abonnemang kräver en tillräckligt utvecklad och uppdaterad terminal. Abonnemanget fungerar till exempel inte med telefoner som endast fungerar inom ett frekvensband.

4.4.2 Vid användningen av ett Abonnemang ska Kunden följa myndigheternas föreskrifter och anvisningar angående användning av abonnemang och terminaler. Kunden får endast använda abonnemangskortet (SIM) i en terminal som är typgodkänt eller godkänt enligt fastställda bestämmelser samt fungerar enligt gällande föreskrifter och bestämmelser om radioanläggningar.

4.4.3 Kunden skall följa DNA:s anvisningar i anslutning till Abonnemangets datasäkerhet, användning och dataskydd.

4.4.4 Om Kunden uppsåtligt eller oavssett DNA:s påpekanden använder utrustning som är defekt eller orsakar störningar svarar Kunden gentemot DNA för eventuella skador samt för de kostnader felsökningen medför. Kunden ansvarar även för att dessa apparater och program inte skadar eller stör DNA:s verksamhet eller nätkommunikationen. Apparater och program som eventuellt orsakar störningar ska omedelbart kopplas från tjänsten.

**4.5 Kundens skyldighet att medverka.** Kunden ska i rimlig omfattning medverka till leveransen av tjänsten samt delta i bedömningen av tjänstens kvalitet vid reklamationer enligt DNA:s anvisningar. Leveransen av en tjänst kan till exempel kräva godkännande av installationer. Bedömningen av kvaliteten hos en tjänst vid reklamationer kan t.ex. innebära mätningar av hörbarheten i Kundens bostad.

#### **4.6 Ändringar och uppdateringar av Abonnemangets teknik och användning.**

4.6.1 DNA har rätt att utföra ändringar som påverkar Abonnemangets teknik och användning, om ändringarna beror på ändringar i lagstiftningen eller myndighetens beslut, eller om skället till ändringen är någon av orsakerna i punkt 17.2.3.

4.6.2 DNA utvecklar Abonnemangets egenskaper med syfte att underlätta en mångsidig användning av Abonnemanget. DNA kan lägga till nya egenskaper i Abonnemangets grundegenskaper. DNA informerar Kunden på förhand om nya egenskaper. DNA har rätt att upphöra med produktionen av en sådan egenskap som inte är väsentlig för Kundens Abonnemang, om skälet till ändringen är ändringar i lagstiftningen eller myndigheters beslut eller någon av orsakerna i punkt 17.2.3.

4.6.3 DNA har rätt att distansuppdatera rekommendationslistan för utrikesoperatörer på ett abonnemangskort (SIM) samt optimera abonnemangskortets (SIM) tekniska struktur bland annat för att förbättra mobilnätets miljö och abonnemangskortets (SIM) samverkan samt för att upprätthålla kvaliteten på den tjänst DNA erbjuder. DNA har rätt att byta ut ett abonnemangskort (SIM). DNA kan sända installationer som underlättar användningen av ett abonnemang till Kundens terminal via kommunikationsnäten.

**4.7 Användningsrätt.** DNA beviljar Kunden rätt att använda de

program och dokument som DNA i enlighet med detta avtal levererar. Med denna användningsrätt får Kunden använda program och material endast i enlighet med de licensvillkor som eventuellt medföljer programvarorna och enligt DNA:s anvisningar samt endast i direkt anslutning till användningen av tjänsten. Ägande- och immaterialrättigheterna till programmen och dokumenten samt ändrade versioner av dessa är DNA:s, DNA:s huvudmans, DNA:s underleverantörs eller tredje parts egendom. Kunden har inte rätt att utan DNA:s på förhand lämnade skriftliga medgivande kopiera, översätta eller ändra dokumenten eller programmen eller överlåta dessa till tredje part. om inte bindande lagstiftning anger annat.

#### **4.8 Material som skickats via Abonnementet.**

4.8.1 DNA har rätt att begränsa användningen av tjänsten för att förhindra störningar i nätet eller för andra användare. Kunden ansvarar för det material som han eller hon skickat via Abonnementet till andra användare eller till DNA eller tredje parter. Kunden ansvarar för att det material som sänds eller publiceras via Kundens tjänst inte orsakar störningar i nätet, inte äventyrar datasäkerheten, integritetsskyddet eller dataskyddet, inte kränker eller bryter mot upphovsrätten eller andra DNA:s eller tredje parters rättigheter, god sed eller icke-tvingande eller tvingande bestämmelser i lagar och förordningar samt myndigheters bestämmelser.

4.8.2 Om Kunden har levererat sådant material som anges i punkt 4.8.1 via Abonnementet till andra användare, till DNA eller till tredje part, eller om det angivna materialet på annat sätt gjorts tillgängligt, har DNA rätt att utan att höra Kunden avlägsna sådant kränkande material och att förhindra användningen av materialet samt att vidta nödvändiga åtgärder för att säkra datasekretessen och dataskyddet.

**4.9 Spärring av tjänsten.** DNA hindrar på en Registrerad Kunds begäran utan ersättning användningen av Abonnementet för annat än Kommunikationstjänst och viss typ av utgående kommunikation från Abonnementet om spärren tekniskt sett är lätt genomförbar. Om spärren senare avlägsnas på en Registrerad Kunds begäran har DNA rätt att debitera Kunden för åtgärden enligt prislistan.

**4.10** En Registrerad Kund har rätt att mot skälig ersättning få ett nytt abonnemangskort (SIM) i stället för ett stulet, bortkommet eller trasigt kort.

#### **4.11 Användning av Abonnementet utomlands.**

4.11.1 Vid användning av Abonnementet utanför Finland i länder där detta är möjligt och tillåtet tillämpas lagstiftningen i det aktuella landet samt den tjänstelevererande utländska operatörens praxis, anvisningar och bestämmelser. DNA svarar inte för funktionen av och kvaliteten hos mobiltelefonförbindelsen och andra mobiltjänster

när Abonnementet används utomlands. DNA ansvarar inte för fel eller störningar som Kundens terminal eller användningen av Kundens terminal eventuellt orsakar och inte heller för följderna av detta.

4.11.2 Prislistorna för ingående och utgående samtal, textmeddelanden och dataöverföring utomlands finns på DNA:s webbsidor och hos kundtjänsten.

4.11.3 Vid användning av ett mobilabonnemang i mobilnät utomlands ska Kunden dessutom beakta följande villkor:

1) DNA svarar inte för skador som åsamkas Kunden vid användning av Abonnement utomlands.

2) Vad gäller Kundens dataskydd tillämpas lagstiftningen och praxis i det land där mobilabonnemanget används och nätverksoperatörens praxis.

4.11.4 DNA lämnar på begäran ytterligare information om användningen av Abonnementet utomlands.

#### **5. Stängning av Abonnementet**

**5.1** Abonnementet kan stängas på en Registrerad Kunds begäran. En Registrerad Kund kan begära stängning per telefon, fax, e-post eller särskild skriftlig anmälan hos DNA:s kundtjänst. DNA stänger tjänsterna för viss tid eller tillsvidare på en Registrerad Kunds begäran. För öppning av ett stängt Abonnemang debiteras en avgift enligt prislistan.

**5.2** DNA har rätt att begränsa användningen av Abonnementet eller stänga Abonnementet om:

5.2.1 Kunden har åtalats för störning av telekommunikationen genom utnyttjande av Abonnementet, eller

5.2.2 Kunden inte följer avtalsvillkoren trots uppmärkning. Underlåtenhet att följa avtalsvillkoren är bland annat att:

1) Kunden trots påpekande från DNA använder apparater eller program som är defekta eller orsakar störningar, eller

2) Kunden har, genom utnyttjande av DNA:s Abonnemang eller en annan DNA-tjänst, orsakat störningar i telenätet, Abonnementet, en annan DNA-tjänst eller stört en annan användare.

**5.3** DNA stänger eller förhindrar användningen av Abonnementet omedelbart om en Registrerad Kund, polisen, ett försäkringsbolag eller ett annat telebolag meddelar att mobiltelefonen eller det abonnemangskort (SIM-kort) som används för mobiltelefonens hantering har förlorats och begär att Abonnementet stängs eller att användningen av telefonen spärras.

**5.4** Abonnementet kan inte användas under den tid det är avstängt, men månadsavgiften för Abonnementet som avser reservering och underhåll av Abonnementets nummer ska ändå betalas, om månadsavgift normalt debiteras för Abonnementet. Om användningen av Abonnementet begränsas, ska den eventuella

månadsavgiften samt avgifterna för användningen av Abbonemanget betalas.

**5.5 DNA** öppnar på Kundens begäran ett stängt Abbonemang samt upphör med begränsning av Abbonemanget när inga grunder längre finns för avstängningen av Abbonemanget. DNA avlägsnar omedelbart ett Abbonemangs begränsning på Kundens begäran när ingen grund längre finns för begränsningen. För åtgärden debiterar DNA en avgift enligt prislistan.

## **6. Försenad leverans av tjänsten**

### **6.1 Dröjsmål i tjänsten.**

6.1.1 Leveransen av en Kommunikationstjänst och/eller en annan DNA-tjänst är fördröjd, om tjänsten inte har levererats vid en överenskommen tidpunkt och detta inte beror på Kunden eller på någon annan omständighet som sammanhänger med Kunden. Har ingen leveranstidpunkt överenskommit, är leveransen fördröjd om tjänsten inte har levererats inom en skälig tid efter ingäendet av avtalet och detta inte beror på Kunden eller på någon annan omständighet som sammanhänger med Kunden.

6.1.2 En Konsumentkund är skyldig att betala avgifter för en fördröjd Kommunikationstjänst eller en annan DNA-tjänst först efter att tjänsten kan användas. Efter det att tjänsten har aktiverats har en Konsumentkund rätt att hålla inne betalningen av en sådan del av avgiften som är nödvändig som säkerhet för ersättning på grund av dröjsmålet.

### **6.2 Meddelande om dröjsmål.**

6.2.1 En Konsumentkund får inte åberopa dröjsmål om han eller henne inte inom skälig tid meddelar DNA om dröjsmålet efter att Kommunikationstjänsten eller en annan DNA-tjänst har eller borde ha levererats. En Konsumentkund förlorar dock inte sin rätt att åberopa dröjsmål i Kommunikationstjänsten eller en annan DNA-tjänst trots försummat meddelande, om DNA har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om Kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag.

6.2.2 En Företagskund kan inte åberopa dröjsmål om Företagskunden inte omedelbart meddelar DNA om dröjsmålet efter att Företagskunden upptäckt eller borde ha upptäckt dröjsmålet.

**6.3 Standardersättning för Kommunikationstjänsten.** En Konsumentkund har rätt till standardersättning om Kommunikationstjänstens leverans fördröjs. Standardersättningens storlek är 15 euro för varje påbörjad dröjsmålsvecka, dock högst 120 euro. Rätt till standardersättning föreligger inte om DNA påvisar att dröjsmålet berott på force majeure enligt punkt 16.2. En

Konsumentkund har inte rätt till standardgottgörelse om tjänsten är en annan DNA-tjänst än en Kommunikationstjänst. En Företagskund har ingen rätt till standardersättning.

## **7. Fel i leveransen av tjänsten**

**7.1 Fel hos tjänsten.** Det föreligger ett fel i DNA:s leverans av en Kommunikationstjänst eller en annan DNA-tjänst, om tjänstens kvalitet eller leveranssättet inte överensstämmer med vad som kan anses avtalat.

### **7.2 Felmeddelande.**

7.2.1 En Konsumentkund kan inte åberopa fel om han eller henne inte anmäler felet till DNA inom skälig tid efter att Konsumentkunden upptäckte eller borde ha upptäckt felet. En Konsumentkund förlorar dock inte sin rätt att åberopa fel i Kommunikationstjänsten eller en annan DNA-tjänst trots försummat meddelande, om DNA har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om Kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag.

7.2.2 En Företagskund kan inte åberopa fel om Företagskunden inte omedelbart meddelar DNA om felet efter att felet upptäckts eller borde ha upptäckts.

### **7.3 Rättelse av fel.**

7.3.1 Kunden har rätt att kräva att DNA avhjälper ett fel i Kommunikationstjänsten och/eller en annan DNA-tjänst eller utföra en ny prestation i stället för den felaktiga utan att detta medför kostnader för Kunden. DNA är dock inte skyldigt att avhjälpa felet, om detta förorsakar företaget oskäliga kostnader eller oskäliga olägenheter.

7.3.2 Även om Kunden inte kräver att felet ska avhjälpas, får DNA på egen bekostnad göra en sådan rättelse, om DNA utan dröjsmål erbjuder sig att göra det när Kunden anmäler felet. En Konsumentkund får avböja rättelsen, om denna skulle förorsaka honom eller henne väsentlig olägenhet eller en risk för att de kostnader som förorsakas Konsumentkunden inte blir ersatta eller om han eller henne har en annan särskild orsak att avböja. Rättelsen av ett fel är inte aktuell vid sådana avbrott i leveransen som fastställs i punkt 9.

7.3.3 DNA får inte hänvisa till att DNA inte har fått tillfälle att avhjälpa ett fel i en Kommunikationstjänst och/eller en annan DNA-tjänst, om Konsumentkunden har låtit avhjälpa felet och denne med beaktande av omständigheterna inte skäligen kan förutsättas vänta på att DNA ska avhjälpa felet.

**7.4 Prisnedläggning.** Om det inte kommer på fråga att avhjälpa ett fel i en Kommunikationstjänst och/eller en annan DNA-tjänst eller utföra en ny prestation eller om DNA inte avhjälper felet inom

en skälig tid efter att Kunden har anmält det, har Kunden rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet.

### **7.5 Standardgottgörelse för en Kommunikationstjänst.** En

Konsumentkund har rätt till standardgottgörelse vid ett fel i en Kommunikationstjänst om felet beror på avbrott i leveransen. Exempelvis korta eller intermitterande avbrott som kan anses vara små med beaktande av avbrottets orsak och omständigheterna anses inte som ett fel i Kommunikationstjänsten eller som ett avbrott i leveransen. Standardersättningens storlek är 15 euro för varje påbörjad avbrottsvecka, dock högst 120 euro. Om en Konsumentkund har rätt till standardgottgörelse har Konsumentkunden inte rätt till prisavdrag enligt punkt 7.4 på grund av samma avbrott. Standardgottgörelsen vid avbrott i Kommunikationstjänsten är med avseende på prisavdraget en primär gottgörelse. En Konsumentkund har inte rätt till standardgottgörelse om tjänsten är en annan DNA-tjänst än en Kommunikationstjänst. En Företagskund har inte rätt till standardgottgörelse.

### **8. Skadestånd**

#### **8.1 DNA:s skadeståndsskyldighet.**

8.1.1 Kunden har rätt till skadestånd för skada som orsakats av dröjsmål eller fel som fastställts i dessa leveransvillkor i enlighet med nedan nämnda grunder och begränsningar.

8.1.2 Skadeersättning ska krävas av DNA inom skälig tid efter att det fel som ligger till grund för skadeersättningskravet har eller borde ha upptäckts. En Konsumentkund förlorar dock inte sin rätt att åberopa ett dröjsmål och/eller ett fel i Kommunikations-tjänsten eller en annan DNA-tjänst trots försummat meddelande, om DNA har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om Kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag.

#### **8.2 Direkta skador.**

8.2.1 Kunden har rätt till ersättning för en direkt skada som Kunden orsakas till följd av ett dröjsmål eller fel i Kommunikationstjänsten och/eller en annan DNA-tjänst. Rätten till skadestånd uppkommer endast om ett dröjsmål eller fel i tjänsten har orsakat Kunden en skada som kan ersättas och som Kunden påvisar. Kunden har bevisbördan för att en skada som ska ersättas har uppstått. 8.2.2 En Konsumentkund har rätt till ersättning på grund av dröjsmål i Kommunikationstjänsten i den mån som skadan överstiger det standardersättningsbelopp som avses i punkt 6.3.

#### **8.3 Indirekta skador.**

8.3.1 DNA ansvarar för indirekt skada som en Konsumentkund orsakats på grund av dröjsmål eller fel i Kommunikationstjänsten

eller en annan DNA-tjänst endast om dröjsmålet, felet eller skadan beror på DNA:s vårdslöshet.

8.3.2 Rätten till skadestånd uppkommer endast om ett dröjsmål eller fel i Kommunikationstjänsten har orsakat Konsumentkunden en skada som kan ersättas och som Konsumentkunden påvisar. Konsumentkunden har bevisbördan för att en skada som ska ersättas har uppstått. Till indirekta skador räknas förlust av inkomst eller annan motsvarande förlust.

8.3.3 DNA ersätter inte en Företagskunds indirekta skador.

**8.4 DNA ersätter inte skador som orsakas av force majeure och som definieras i punkt 16.2.**

**8.5 DNA ersätter inte skador som orsakas av omständigheter för vilka Kunden, användaren av Abonnementet eller tredje part är ansvariga.** DNA svarar endast för sina egna tjänster enligt dessa leveransvillkor. DNA svarar inte för andra teleföretags eller tjänsteleverantörers verksamhet och inte heller för de skador dessa orsakar. DNA är inte skyldig att betala ersättning för användning av sina rättigheter enligt dessa leveransvillkor.

**8.6 En Företagskund ska betala de kostnader för utredning och begränsning som orsakats DNA samt eventuella reparationskostnader och kostnaderna för andra direkta skador om ett fel orsakas av omständigheter som Företagskunden ansvarar för.**

**8.7 Den part som lider skada ska vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan.** Om en part underlåter att göra detta får han själv lida motsvarande del av skadan.

### **9. Bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnät samt åtgärder i anslutning till dataskydd**

**9.1 DNA får tillfälligt utan Kundens samtycke avbryta leveransen av tjänster eller begränsa användningen av dessa, om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- eller underhållsarbete på kommunikationsnätet eller av dataskyddsskäl.** Bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnät är bland annat underhåll av basstationer samt servicearbeten på serviceoperatörssystem i anslutning till ett kommunikationsnät.

**9.2 DNA genomför avbrottet på så sätt att det orsakar Kunden minsta möjliga olägenhet och inforimerar om möjligt Kunden i god tid på förhand.** Ett sådant avbrott är inte ett fel i leveransen av en Kommunikationstjänst eller en annan DNA-tjänst.

**9.3 Om en tjänst på grund av ett sådant skäl som avses i denna punkt har varit avbruten sammanlagt minst 48 timmar under en kalendermånad, ska DNA på begäran gottgöra en Konsumentkund tjänstens grundavgift för en månad eller betala motsvarande skälig gottgörelse.** DNA har inte denna gottgörelseskyldighet gentemot Företagskunder.

**9.4 DNA har ingen gottgörelseskyldighet enligt punkt 9.3 om**

avbrottet har orsakats:

1) av naturfenomen eller annan force majeure då DNA påvisar att DNA inte med skäliga insatser har kunnat åtgärda felet inom 48 timmar.

2) genom vållande av Konsumentkunden eller någon annan person som använt Abonnementet; och/eller

3) på grund av bristande funktionsskick hos terminalen eller inomhusnätet.

## **10. Kundens ansvar för användningen av Abonnementet**

**10.1 Betalning av avgifter.** Kunden ansvarar för de skyldigheter som avtalet omfattar och för betalningen av de avgifter som debiteras för tjänsterna. Kunden kan utnyttja andra tjänster än de som DNA producerar och levererar via Abonnementet och mobilnätet. Kunden ansvarar även för betalningen av de avgifter som debiteras för dessa tjänster.

## **10.2 Överlåtelse av Abonnementet till en tredje person.**

Kunden kan överlåta sitt Abonnement till en tredje person men är då själv ansvarig för användningen av Abonnementet och de avgifter som debiteras för användningen.

## **10.3 Otilförlig användning av Abonnementet.**

10.3.1 En Konsumentkund ansvarar för otilförlig användning av en Kommunikationstjänst och en annan DNA-tjänst endast om den otilförliga användningen beror på ovarsamhet som inte är ringa från Kundens sida.

10.3.2 En Registrerad Kund ansvarar inte för otilförlig användning av en Kommunikationstjänst eller annan DNA-tjänst i den mån tjänsten har använts efter att den Registrerade Kunden eller en person som den Registrerade Kunden uppgivit som Abonnementets användare, har meddelat DNA att Abonnementet eller ett annat redskap som används för hanteringen av den av DNA levererade tjänsten har förkommit eller otilförligt är i en annan persons besittning. Inga krav ställs på anmälnings utformning. DNA kan dock be Kunden lämna t.ex. en brottsanmälan eller ett förundersökningsprotokoll i efterhand för att kunna bedöma Kundens grad av noggrannhet.

10.3.3 DNA har rätt att stänga Abonnementet omedelbart efter att ha mottagit en anmälan enligt punkt 10.3.2.

## **11. Dataskydd och kunduppgifter**

**11.1** Anslutning av en terminal till internet, som är ett öppet nätverk, medför speciella hot (t.ex. skadliga program), som kan försämrta möjligheterna till kommunikation eller äventyra användbarheten i den information som finns i terminalen och bevarandet av konfidentiell information. Kunden ska svara för mobiltelefonens, datorns och det övriga datasystemets eller terminalens skydd och datasäkerhet. Kunden ska följa DNA:s

anvisningar för ett Abonnemangs användning, dataskydd och datasäkerhet. Aktuella anvisningar lämnas bland annat av DNA:s kundtjänst.

**11.2** Informationen i DNA:s kundregister kan användas, förutom för skötsel av kundrelationer och utveckling av tjänster, för bland annat reklam, marknadsföring och direktmarknadsföring. Kunden har rätt att vägra låta DNA överlämna uppgifter om honom till direktreklam, telefonförsäljning och annan direktmarknadsföring, adress tjänst samt marknads- och opinionsundersökningar.

**11.3** DNA har rätt att göra upp en förteckning över kund- och identifieringsuppgifter som är viktiga för identifiering av Kunden och tjänsteanvändarna och publicera uppgifterna i en skriven eller elektronisk förteckning samt använda uppgifterna i en nummertjänst eller annan motsvarande tjänst. DNA har rätt att till tredje part för vägrunda ändamål överlämna kund- och identifieringsuppgifter som kan införas i en katalog över förutsättning att överlämnandet sker inom lagliga ramar. Kunden har rätt att vägra låta sina kataloguppgifter publiceras samt överlämnas till nummertjänst eller någon motsvarande tjänst.

**11.4** DNA kan behandla identifierings- och lägesuppgifter som avser kommunikation för produktion och användning av tjänster, fakturering och teknisk utveckling samt för marknadsföringsändamål enligt lagen om dataskydd vid elektronisk kommunikation och de förordningar som utfärdats med stöd av lagen samt enligt myndigheternas anvisningar och bestämmelser. Behandlade uppgifter är bland annat uppgifter om mobiltelefon typ samt andra uppgifter om terminalen, abonnemangets lägesuppgifter samt övriga identifieringsuppgifter som avser kommunikation och användning av tjänster såsom abonnemangsnummer, förbindelsernas tidpunkter och varaktighet. Identifierings- och lägesuppgifterna behandlas under den tid som krävs av de ovan angivna åtgärderna.

**11.5** DNA har rätt att bilda samtala till DNA:s kundtjänst för att verifiera eventuella ingångna avtal, för att utveckla DNA:s kundtjänst eller för att övervaka eller utveckla kvaliteten hos DNA:s tjänster.

**11.6** DNA har rätt att på begäran av polismyndigheten eller någon annan enligt lag behörig myndighet överlämna identifierings- och lägesuppgifter som avser Kundens Abonnement eller terminal för brottsundersökning, eller till myndigheter som mottar nödmeddelanden på det sätt som stadgas i lagen om dataskydd vid elektronisk kommunikation samt i lagstiftningen angående förundersökning, tvångsåtgärder och polisens eller annan myndighets befogenheter.

**11.7** Om en hittegodsbyrå eller en annan i lagen om hittegods

avsedd organisation som har för avsikt att återställa förkommen egendom till dess ägare är i besittning av abonnemangskortet (SIM), har DNA rätt att lämna kontaktuppgifterna om ägaren eller innehavaren av abonnemanget till dessa om DNA på så vis kan bidra till att abonnemangskortet (SIM) eller mobiltelefonen återställs till dess rättmätiga ägare och om utlämning av dessa uppgifter inte har förbjudits.

**11.8** Närmare uppgifter om kund-, identifierings-, förtecknings- och lägesinformationens användningssyfte och övriga hanteringsprinciper framgår av DNA:s registerbeskrivning samt i beskrivningar som avser hanteringen av identifierings- och lägesuppgifter. Aktuella beskrivningar finns på DNA:s webbsidor eller på DNA:s serviceställen.

## **12. Identifieringsuppgifter**

**12.1** DNA reserverar ett abonnemangsnummer för Kunden under den tid tjänsteavtalet är giltigt.

**12.2** DNA har rätt att välja användarnamn, nummer, adresser och övriga motsvarande koder (nedan **Identifieringsuppgifter**) som ingår i tjänsten och används av Kunden. Dessa ägs av DNA. Kunden har ingen rätt till dem när avtalet upphör om inte annat avtalats skriftligt.

**12.3** DNA har rätt att ändra Identifieringsuppgifterna om myndighetsbestämmelser, nätets struktur, tjänstbaserade orsaker eller andra tekniska skäl kräver detta. DNA informerar Kunden om ändringarna i skälig tid på förhand. Ändringar av Abonnemangets nummer meddelas dock minst sex (6) månader innan ändringen träder i kraft.

**12.4** DNA har rätt att överlåta tjänstens Identifieringsuppgifter till tredje part om tjänsten varit stängd i sex (6) månader av andra skäl än på Kundens begäran.

## **13. Dataöverföringstjänster**

**13.1 Allmänt.** Denna punkt 13 tillämpas på paketförmedlade dataöverföringstjänster som DNA erbjuder Kunden med hjälp av Abonnemanget (nedan **Dataöverföringstjänsten**). Syftet med Dataöverföringstjänsten är att erbjuda Kunden internetförbindelse med olika tekniker. Beroende på vilken teknik som används kan förbindelsen vara okrypterad mellan terminalutrustningen och nätets basstation eller någon annan anslutningspunkt. Närmare information om Dataöverföringstjänstens egenskaper ges i det material som finns tillgängligt för Kunden på DNA:s webbsidor eller på begäran hos DNA:s kundtjänst.

**13.2 Koder.** De användarspecifika koder som eventuellt behövs för uppkopplingen ska förvaras omsorgsfullt så att en tredje part inte får tillgång till dem.

**13.3 Dataöverföringstjänstens regionala tillgänglighet och egenskaper.** DNA har rätt att bestämma om den regionala

omfattningen av Dataöverföringstjänstens tillgänglighet samt om tjänstens regionala egenskaper. På grund av radio- och nättekniken kan det uppkomma tillfälliga störningar, fördröjningar och avbrott. DNA garanterar inte kontinuerlig funktion för sina Dataöverföringstjänster överallt inom hörbarhetsområdet. På grund av exempelvis radio- och nättekniken eller internetns uppbyggnad i fråga om hur tredje parter serverar fungerar kan material som sänds via Dataöverföringstjänsten bli försenat, ändras eller försvinna.

Dataöverföringstjänsten är till sin natur en kommunikation som ger annan kommunikation förtur, vilket betyder att dataöverföringen tillfälligt kan bli långsam eller avbrytas, när större nätkapacitet behövs för andra tjänster. DNA förbehåller sig rätten att prioritera annan nätkommunikation framför Dataöverföringstjänsten. Anslutningshastigheterna beror bl.a. på kvaliteten på den anslutning som används och den använda terminalutrustningens egenskaper. DNA garanterar inte någon viss dataöverföringshastighet. De dataöverföringshastigheter som eventuellt uppgetts i samband med Dataöverföringstjänsten är teoretiska maximihastigheter, och de verkliga anslutningshastigheterna är lägre än dessa.

**13.4 Användning av Dataöverföringstjänsten.** De tjänstespecifika inställningar som eventuellt behövs för att skapa en förbindelse finns tillgängliga hos DNA:s kundtjänst och på DNA:s webbsidor. Kunden ansvarar för införandet av de inställningar som behövs i varje terminalutrustning, operativsystem och programvaror samt för att dessa inställningar används för tjänsten. Om förbindelsen skapas med andra än dessa inställningar, ansvarar Kunden för eventuella problem och förluster samt för andra förbindelseavgifter som uppkommer utöver förbindelseavgiften för Dataöverföringstjänsten. Dataöverföringstjänstens anslutning får inte användas för serverlös nättrafik och motsvarande fildelning som belastar nätet omtämligt mycket. Dessutom är det förbjudet att erbjuda serverar och andra motsvarande enheters tjänster till andra än Kunden eller att dela anslutningen med andra än Kunden. DNA har rätt att begränsa användningen av tjänsten för att förhindra störningar i nätet eller för andra användare. Kunden ansvarar för det material som han eller hon skickat via tjänsten till andra användare eller till DNA:s eller tredje parter serverar. Kunden ansvarar för att det material som sänds eller publiceras via Kundens Dataöverföringstjänst inte orsakar störningar i nätet, inte äventyrlig datasäkerheten, integritetsskyddet eller dataskyddet, inte kränker eller bryter mot upphovsrätten eller andra DNA:s eller tredje parter rättigheter, god sed (inklusive massutskick av skrappost) eller icke-tvingande eller tvingande bestämmelser i lagar och förordningar samt myndigheters bestämmelser. Om Kunden via

Dataöverföringstjänster har sänt sådant material till andra användare eller till DNA:s eller tredje parters servrar, eller om detta material på annat sätt gjorts tillgängligt, har DNA rätt att utan att höra Kunden avlägsna sådant kränkande material, hindra att det används eller stänga Kundens Dataöverföringstjänst.

**13.5 Avgifter.** Om en viss dataöverföringsmängd ingår i Dataöverföringstjänstens månadsavgift debiteras en avgift enligt prislistan för överstigande dataöverföring. En i månadsavgiften ingående datamängd som eventuellt blivit oanvänd överförs inte till följande faktureringsperiod, och Kunden får ingen gottgörelse för den.

#### **14. Avgifter**

**14.1** DNA debiterar Kunden för de avgifter användningen av Abonnementet, Kommunikationstjänsterna och andra DNA-tjänster medför enligt DNA:s prislista eller enligt avtal. DNA har rätt att debitera avgifterna för Abonnementet också för den tid Abonnementets tjänster inte har levererats av en orsak som beror på Kunden.

**14.2** DNA debiterar Kunden även för avgifter från andra telebolag och tjänsteleverantörer för tjänster som används via DNA:s tjänst, om detta har avtalats med respektive telebolag eller tjänsteleverantör. Avgifterna debiteras enligt respektive telebolags eller tjänsteleverantörs prislista. I DNA:s prislista anges inte de avgifter som debiteras för andra tjänsteleverantörers tjänster.

**14.3** DNA lämnar identifieringsinformation som avser fastställandet av avgifter till Kunden mot avgift enligt prislistan i enlighet med gällande lagstiftning och myndighetsbestämmelser.

**14.4** Kunden ansvarar för alla avtalsenliga avgifter till DNA. Kundens ansvar är oberoende av om Kunden själv har använt tjänsten eller tillåtit någon annan att använda tjänsten. Om olovlig användning av Abonnementet har avtalats separat i leveransavtalets punkt 10.3 med tillhörande ansvarsfördelning.

#### **15. Avtalets upphörande**

**15.1** Efter tjänsteavtalets utgång gottgörs inte Kunden för den samtalstid som är utnyttjad.

**15.2** Abonnementet är i aktivt läge under sex (6) månader efter senaste laddning eller, om Kunden inte laddar Abonnementet en enda gång, i sex (6) månader efter det första telefonsamtalet efter inköpet av Abonnementet. Tjänsteavtalet upphör att gälla åtta (8) månader efter den sista laddningen eller åtta (8) månader efter det första samtalet om Kunden inte utför någon laddning efter inköpet av Abonnementet. Två (2) månader innan avtalet upphör att gälla är Abonnementets användning begränsad så att det endast är möjligt att använda Abonnementet för att ringa nödnumret, avgiftsfri användartjänst och DNA:s kundtjänst. Samtal till andra

nummer är inte möjliga.

**15.3** En Konsumentkund kan säga upp sitt tjänsteavtal med två (2) veckors uppsägningstid om inte parterna skriftligen har kommit överens om annat. Om DNA ändrar avtalsvillkoren har en Konsumentkund rätt att säga upp tjänsteavtalet med omedelbar verkan. En Företagskund kan säga upp sitt tjänsteavtal med en (1) månads uppsägningstid. Om avtalsvillkoren har ändrats till Företagskundens nackdel har Företagskunden rätt att säga upp avtalet när ändringen för den tjänst som ändringen gäller träder i kraft.

**15.4** En Konsumentkund kan säga upp sitt avtal antingen skriftligt eller muntligt genom att meddela detta till DNA:s kundtjänst. En Företagskund ska säga upp sitt avtal skriftligt. DNA har rätt att stänga Abonnementet senast följande vardag efter meddelandet. En Konsumentkund får en skriftlig bekräftelse på uppsägningen.

**15.5** DNA har rätt att säga upp tjänsteavtalet med en uppsägningstid på en (1) månad om inte bindande lagstiftning kräver annat eller parterna har kommit överens om annat skriftligen.

**15.6** DNA har rätt att häva ett tjänsteavtal utan uppsägningstid om

- 1) Abonnementet har varit avstängt i mer än ett (1) år på Kundens begäran,
- 2) en myndighet har fått reda på att Kunden avsiktligt förhindrat eller vållat störningar i teletrafiken, eller
- 3) Kunden på annat sätt väsentligt försommars sina skyldigheter enligt detta avtal utan att beakta anmärkningar.

15.7 Kunden har rätt att häva ett avtal om Kommunikationstjänst utan uppsägningstid på grund av DNA:s dröjsmål eller fel om DNA:s avtalsbrott är väsentligt. Kundens ovan angivna hävningsrätt avser avtalet för den Kommunikationstjänst vars leverans har fördröjts eller där ett fel förekommer i leveransen.

#### **16. Övriga villkor**

**16.1 Meddelanden.** Kunden ska skicka skriftliga meddelanden som avser detta avtal till den adress, det telefaxnummer eller den e-postadress som DNA angett i avtalet eller meddelat senare. DNA ska skicka skriftliga meddelanden som avser detta avtal till den adress Kunden meddelat senast eller till det telefaxnummer eller den e-postadress Kunden meddelat DNA eller som textmeddelande till Kundens mobiltelefonnummer. De meddelanden DNA skickar per post anses ha nått Kunden senast den sjunde dagen efter avsendningen och de meddelanden som skickas per e-post, telefax eller textmeddelande första vardagen efter avsendningen.

**16.2 Force majeure.** DNA befrias från sina förpliktelser och sin skyldighet att betala ersättning, om ett brott mot avtalsförpliktelserna eller en försummelse att uppfylla dessa beror på force

majeure. Som grund för befrielse anses en sådan ovanlig och påverkande händelse som förhindrar uppfyllandet av avtalet och har inträffat efter att avtalet trätt i kraft samt är oberoende av DNA, och vars effekter inte rimligen kan undvikas eller övervinnas. En sådan händelse är t.ex. krig, uppror, tvångsinlösen eller kvarstad för offentliga behov, avbrott i energiförsörjningen, arbetskonflikt, brand, åska eller annat naturfenomen, kabelbrott orsakat av tredje part eller annan ovanlig orsak med motsvarande verkningar som är oberoende av avtalsparterna. Om uppfyllandet av avtalskyldigheterna fördröjs av någon av de ovan angivna orsakerna förlängs tiden för uppfyllandet av avtalskyldigheten så mycket som kan anses vara rimligt med beaktande av alla påverkande omständigheter.

### **17. Leveransvilkorens giltighetstid och förändring av leveransvilkoren**

**17.1** Dessa leveransvillkor för laddningsabonnemanget träder i kraft den 1.10.2009 och gäller tillsvidare. Leveransvilkoren finns kostnadsfritt att få hos DNA.

### **17.2 Ändring av Konsumentkunders leveransvillkor.**

17.2.1 DNA kan ändra dessa leveransvillkor, DNA:s eventuella tjänstespecifika specialvillkor och övriga villkor samt priser, om avtalsändringen är till fördel för Konsumentkunden, eller om det är fråga om en ringa ändring som inte påverkar avtalets centrala innehåll, och om avtalsändringen beror på orsaker som nämns i punkt 17.2.3, eller om ändringen beror på ändringar i lagstiftningen eller på myndighetsbeslut och inte är till nackdel för Konsumentkunden.

17.2.2 DNA kan ändra dessa leveransvillkor, DNA:s eventuella tjänstespecifika specialvillkor och andra villkor samt priser till nackdel för Konsumentkunden, om ändringen beror på ändringar i lagstiftningen eller myndighetsbeslut.

17.2.3 DNA kan ändra dessa leveransvillkor, DNA:s eventuella tjänstespecifika specialvillkor och övriga villkor samt priser till nackdel för Konsumentkunden så att avtalets innehåll inte väsentligt ändras i sin helhet om orsaken till ändring är någon av de följande:

- 1) tekniska systemförändringar,
- 2) förändringar i DNA:s ägarstruktur,
- 3) utveckling av datasäkerheten, datasekretessen eller Konsumentkundens integritetsskydd,
- 4) utveckling eller reform av Abonnemangets tjänster,
- 5) utveckling av de mobilnät som DNA använder,
- 6) tryggande av Konsumentkundens ekonomiska säkerhet,
- 7) skydd av minderåriga, omyndiga eller motsvarande kundgrupper,
- 8) iakttagande av branschens självreglering,
- 9) reform av föräldrade prissättnings- eller avtalsarrangemang,

10) standardisering av DNA:s avtalsstock,

11) väsentliga förändringar av permanent natur i marknadsläget inom branschen,

12) förberedelser för exceptionella förhållanden,

13) ändrade förbindelsepriser,

14) förändrade produktionskostnader för de tjänster DNA levererar, och/eller

15) andra särskilda orsaker när förhållandena förändras väsentligt.

17.2.4 DNA informerar Konsumentkunden skriftligen om ändringarna i avtalsvilkoren senast en (1) månad innan de träder i kraft.

**17.3 Ändring av Företagskunders leveransvillkor.** DNA kan ändra dessa leveransvillkor, DNA:s eventuella tjänstespecifika specialvillkor och övriga villkor. DNA informerar Företagskunder om ändringarna i avtalsvilkoren en (1) månad innan de träder i kraft.

### **18. Tillämplig lag och tvister**

**18.1** På detta tjänsteavtal tillämpas Finlands lag.

**18.2** Om meningsskiljaktigheter gällande tjänsteavtalet inte kan biläggas genom förhandlingar, avgör Helsingfors tingsrätt tvistemålet. En kund kan väcka talan i den allmänna underrätten på sin hemort. En Konsumentkund har även rätt att föra ärendet till konsumenttvistenämnden för avgörande.

## HOW TO START USING YOUR SUBSCRIPTION

The start-up kit includes a personal SIM card. The following numbers have been pre-stored on the card:

- DNA Customer Service +358 44 144 044  
(free of charge from DNA subscriptions)
  - User Service +358 800 412 582  
(free of charge from DNA subscriptions)
  - Directory enquiries 118
1. Insert the SIM card in your phone.
  2. Turn the phone on and enter the PIN1 code, which you will find by scratching off the appropriate box on the subscription card.
  3. The first call you place will automatically be directed to User Service, from which you can select your preferred language for messages issued by User Service. You can select either Finnish, Swedish, English or Russian.
  4. Your subscription is now ready for use.

### Settings

Settings are delivered to your phone automatically when changing phones or activating a new DNA subscription. You can also order these settings by sending an SMS message reading "ASETUKSET" to the number 14000.

Accept and activate the settings received in accordance with the phone's instructions. The message is free of charge.

### Airtime reloads

You can reload airtime for your subscription:

- on the Internet at [www.dna.fi/prepaid](http://www.dna.fi/prepaid)
- at Oto-to ATMs
- at R-Kioski kiosks.

### DNA Tasku

DNA Tasku is a mobile portal that provides you with everything you need while on the move. Set DNA Tasku as your home page, and all the services will be at your fingertips. You can find DNA Tasku on your mobile phone at the address [m.dna.fi](http://m.dna.fi). Access the menu by pressing and holding the 0 key (on most Nokia phone models). If your phone asks for a connection to be used, select DNA WAP. You can also change connections in the settings on your phone's browser.

### PIN and PUK codes

The PIN code is your personal code number. It can be four to eight numbers in length. Your subscription's PIN codes (PIN1 and PIN2) are printed on the SIM card's frame. Your phone will ask for the PIN1 code when you turn it on. Using the PIN2 code, you can define the phone numbers which you can call through your

subscription. You can change the code in your phone's menu. For a more detailed description of how to use the menus, see your phone's user guide.

If you enter an incorrect PIN1 code three times, your subscription will be locked. You can unlock it by using the PUK1 code. The PUK2 code can be used to unlock a locked PIN2 code.

Store the security codes in a safe place.

### Balance request

You can easily check your subscription's remaining credit and validity period by:

- entering \*100# and pressing the CALL button
- calling User Service on +358 800 412 582
- or by sending a free-of-charge message reading "SALDO" to the number 14000.

### Using your subscription abroad

When calling from abroad, dialling is performed by entering a USSD code in front of the dialled number. Call receiving and the SMS service operate normally when abroad.

- For example, when calling from abroad to Finland or to a Finnish subscription: \*140\*358441234567#, then CALL/green phone symbol.
- To Sweden or to a Swedish subscription: \*140\*46701234567# and CALL/green phone symbol.

### Further instructions

Your subscription will be operational for six months from the moment of activation or the previous reload. After six months, you can still receive calls and SMS messages for two months before the subscription is closed.

By reloading new credit at least once every six months, your subscription will always be ready for use!

For further information on your subscription and how to use it, visit our website at [www.dna.fi/prepaid](http://www.dna.fi/prepaid) or call our Customer Service on +358 44 144 044.

## TERMS OF DELIVERY FOR DNA SUPER PREPAID SUBSCRIPTION, 1 OCTOBER 2009

### 1. Scope of Application

**1.1 Scope of Application of the Terms of Delivery.** These Terms of Delivery apply to the service related to the DNA Super Prepaid Subscription (hereinafter **"Subscription"**) provided by DNA Ltd (hereinafter **"DNA"**) to the customer. DNA grants the customer the right to use the Subscription owned by DNA against an advance payment. DNA's General Delivery Terms for the Mobile Communication Services and the special service-specific conditions apply to the use of DNA's other services.

**1.2** Implementation of the Subscription does not require the identification or provision of personal details to DNA. Should a person wish to exercise the rights provided to customers under these Terms of Delivery, such as the right to standard compensation, price reduction, compensation for damage or other types of compensation, this person must provide identification and verifiably prove to DNA that he or she is the customer that acquired the Subscription in question.

**1.3** DNA may use subcontractors to produce and provide the Subscription and is liable for their operations as for its own. The customer may use services produced and offered by parties other than DNA through the Subscription and the mobile communication network. These Terms of Delivery do not apply to such services, and DNA will not be liable to the customer for services of this type.

#### 1.4 Definitions:

**1.4.1** Customer (hereinafter **"Customer"**) refers to both consumer customers and corporate customers.

**1.4.2** Consumer customer (hereinafter **"Consumer Customer"**) refers to a natural person with full legal capacity, who acquires the Subscription primarily for non-business purposes.

**1.4.3** Communication service (hereinafter **"Communication Service"**) means the transference, delivery and offering of messages supplied by DNA in the telecommunications network used by DNA. Communication Services include the transference of speech and data. The content of the Communication Service is defined in more detail in these Terms of Delivery, in special conditions which may apply and the service description, campaign conditions, price lists, instructions for use and other DNA material.

**1.4.4** Other DNA service (hereinafter **"Other DNA Service"**) refers to DNA services other than Communication Services such as barring and voice mail services.

**1.4.5** Registered customer (hereinafter **"Registered Customer"**) refers to a Customer that has been registered as a DNA's customer. If DNA were to offer the Customer this opportunity for registration in

the future, resulting in the Customer registering as a DNA's customer, these terms shall apply to the Registered Customer as from the time of registration.

**1.4.6** Corporate customer (hereinafter **"Corporate Customer"**) refers to Customers other than Consumer Customers, for example legal entities, which acquire the Subscription primarily for carrying on its business operations or in order to engage in collective activities.

**1.5** In case of discrepancy between the different language versions of these Terms of Delivery, the Finnish version shall prevail.

### 2. Basic Instructions for Use

**2.1** Carefully familiarise yourself with these Terms of Delivery, any special service-specific conditions and service descriptions, instructions for use and price lists before using the Subscription.

**2.2** Store your SIM card in a safe place. If it is lost or stolen, contact DNA's Customer Service immediately.

**2.3** Please note that when you allow a third party to use the Subscription it can be used for other purposes than calling or sending SMS messages. For instance, a mobile phone can be used for playing text message-based games and purchasing items.

**2.4** If you allow minors to use your Subscription, give them clear instructions on the extent to which they may use the Subscription. Read through these basis instructions for use together with the minor, and also take time to carefully read together the Terms of Delivery and the User Guide. A practical way of reducing the financial risk entailed in the use of the Subscription is to limit the airtime available for the Subscription to a relatively short time. For more information on this, see the User Guide, visit DNA's website or contact DNA's Customer Service.

**2.5** Check the content of the barring categories in order to select the call and message barring that best suits the Subscription's purpose. A Subscription handed over to a third party can accumulate unexpected costs, even if the Subscription has call and message barring.

**2.6** Store, protect and use the Subscription with care. Store your PIN and PUK codes carefully and in a manner that prevents outsiders from gaining access to them. Do not leave your PIN codes, SIM card or terminal device unattended.

**2.7** Change the default PIN code to a new one and do not store sensitive information in the terminal device's memory. Use the automatic locking feature and the security code, if they are available in your phone.

**2.8** Familiarise yourself with the instructions for use of your terminal device and implement any data security settings in it. Some terminals can be installed with virus protection software, whose use DNA recommends. Do not keep a Bluetooth or other short-range radio

frequency feature switched on for other equipment to find, but enable these only when necessary. Do not open a message or application if you are unsure of its origin.

**2.9** Always disconnect your terminal device when terminal use is forbidden, it may cause a disturbance or a dangerous situation.

**2.10** Do not use the SIM card in a device or operating environment where possible service downtimes or other downtimes in speech, message or data transferance may incur the risk of personal or material damage.

**2.11** When moving near the border in Finland and using the terminal device's automatic network selection (roaming), the terminal will search for the network with the strongest signal at that time. Automatic network selection is usually based on a default selection. It is worth manually selecting DNA's own mobile phone network from the terminal device's settings instead of automatic network selection, to avoid rates deviating from DNA's domestic rates, and the often higher roaming prices.

**2.12** As yet, DNA cannot activate call barring for this Subscription. You can activate and deactivate call barring for your Subscription yourself as needed.

**2.13** DNA does not provide subscription-specific call itemisation for its services to the Customer. DNA can provide concealed itemised usage data regarding Subscription use, available on the Internet, for the Registered Customer.

**2.14** DNA does not credit unused airtime to the Customer. Airtime can be used for six (6) months from the last loading or from the activation of the Subscription.

**2.15** DNA provides and selects a subscription number for the Customer for the duration of this contract. The Subscriber Identification Module (SIM) that contains the international customer identification code is property of DNA. All identification data determined in section 12 of these Terms of Delivery will remain the property of DNA, and the Customer will have no right to this data after the termination of the contract. The subscription number is included in the start-up kit and the subscription number cannot be changed. The subscription number cannot be assigned and transferred to another operator.

**2.16** After the airtime has run out, you can use the Subscription only to call the emergency number 112, the free-of-charge User Service and DNA's Customer Service, and predetermined Subscription safety call numbers, but not any other numbers. After the airtime has run out, you cannot use the Subscription to send text messages, or to receive or send data. Moreover, no other payable functions are available for the Subscription after the airtime is finished.

**2.17** The Subscription is activated by calling the User Service. The

first call is automatically directed to the User Service.

**2.18** The service contract will end after eight (8) months from the time of the last credit loading or, if the Customer has not loaded credit since the purchase of the Subscription, after eight (8) months from the time of the first call. The use of the Subscription is limited during the last two (2) months prior to the termination of the contract. See paragraph 15 of this contract and the User Guide for further information on the contract validity, limitation of use and termination. To keep the Subscription active, load airtime onto the Subscription at least every six (6) months.

**2.19** Be careful when you load airtime, check in particular that you load the airtime onto the right Subscription. Loading performed through the loading service cannot be cancelled after you have approved the payment. Loading cannot be cancelled even in a case where airtime was loaded onto the wrong subscription by mistake.

**2.20** Your Subscription will also have limited usage abroad, but coverage and available services depend on the country. Prior to travelling abroad, contact DNA Customer Service or visit the website to check your Subscription's coverage, rates and services.

**2.21** Remember that people may call you or send you messages with the purpose of defrauding you. Prices, free holidays or other incentives may be designed to make you call an expensive domestic or foreign number without informing you of the cost.

**2.22** Carefully read the ring tone and/or logo provider's advertisement and terms and conditions before ordering. Do not order any services subject to a charge from service providers whose reliability you cannot check. You may think that you have simply ordered a single ring tone, while inadvertently signing for a long-term subscription with an expensive monthly fee.

### **3. Commencement and Assignment of Contract**

**3.1 Commencement of contract.** The service contract enters into force once the Customer activates the Subscription in accordance with these Terms of Delivery and the quick guide.

**3.2 Assignment of contract.** The Customer does not have the right to assign the contract to a third party without the prior written consent of DNA. DNA has the right to partially or completely assign and transfer its rights and liabilities that are based on the contract to a third party without the Customer's consent. The Customer's valid contract terms may not be weakened by said assignment. DNA has the right to assign its receivables that are based on the contract to a third party.

### **4. Content of Mobile Communication Services and Subscription Use**

**4.1** The content and applied special conditions for the mobile communication services supplied by DNA are defined in accordance

with these Terms of Delivery, special conditions which may apply and service descriptions, the related price list, instructions for use and other DNA material. The Customer must adhere to these terms and DNA's instructions.

**4.2 Production of mobile communication services.** DNA has the right to produce the service specified in this contract in the manner it sees fit. DNA has the right to determine the regional coverage of mobile networks and the features mobile networks offer. The regional coverage of mobile networks may be partly dependant on the load factor of the network, which is not always static. DNA can substantially reduce the coverage of regional mobile networks for the development or renewal of DNA services or networks used by DNA, or due to substantial and permanent changes in the market situation, changes in the production costs of services supplied by DNA, legislative changes, official decisions or for other, corresponding reason. If the coverage is reduced considerably and permanently, Customers will be notified of said changes in reasonable time in advance. If the regional coverage of the mobile network is substantially and permanently reduced in the place of residence of the Customer and this reduction weakens the Subscription's reception at the Customer's home address, the Customer has the right to cancel the contract without regard to the period of notice.

**4.3 Mobile network coverage area.** DNA does not guarantee that all of the services it provides will function perfectly at all times within the coverage area of the mobile telephone networks. Reception and the operability of the services are, for example, affected by the terminal device the Customer uses, its condition, weather conditions, geographical features, buildings and, inside buildings, the material used for, and the thickness of, walls. Due to radio and network technology, the services and the operation of the Subscription may present occasional, brief disturbances, delays and breaks in the service and, due to this, any material or information delivered via the service may be delayed, changed or lost. Moreover, network load, updating, service and maintenance work and data security attacks and their control and prevention may cause occasional and short-term breaks in the service. These restrictions should be taken into consideration if, for instance, the Subscription is used for the remote control or other corresponding operation of hardware or software (e.g. so called M2M applications).

**4.4 Customer's devices and liability for Subscription use.**

4.4.1 Terminal devices are not included in the Subscription. The Customer is responsible for the acquisition, condition, protection, data security and updating of the equipment, connections and software required for the use of the service. Using the Subscription requires a sufficiently advanced and updated terminal device. The

Subscription will not operate on single-frequency phones, for example.

4.4.2 The Customer shall also observe the regulations and instructions which government authorities have issued on the use of mobile subscriptions and terminal devices. The Customer is allowed to use the SIM card only in an operational telecommunications terminal of an approved type in line with the regulations on radio apparatus.

4.4.3 The Customer shall comply with the instructions issued by DNA on the use, data protection and data security of the Subscription.

4.4.4. If the Customer uses defective or disruptive devices or software intentionally or regardless of DNA's admonition, he or she shall be liable to DNA for possible damages and the costs arising from trouble-shooting. The Customer shall also be liable for ensuring that the devices and software cause no damage or disturbance to DNA's operations or traffic in the network. Devices and software causing disturbance must be immediately disconnected from the service.

**4.5 Customer's obligation to co-operate.** In the event of a claim, the Customer shall reasonably contribute to service provision and assessing service quality according to instructions issued by DNA. The Subscription's service provision may require the acceptance of settings, for example, and estimating service quality for claims may require measuring the reception in the Customer's apartment.

**4.6 Modifications and updates of Subscription technology and use.**

4.6.1 DNA has the right to implement changes that may affect the technology and use of the Subscription, if said changes are due to a legislative change or official regulation, or if the changes are due to a factor specified in paragraph 17.2.3.

4.6.2 DNA shall develop the features of the Subscription and aims to facilitate the versatile use of the Subscription. DNA can attach new features to the basic features of the Subscription. DNA shall inform the Customer in advance of such new features. DNA has the right to stop providing an essential feature of the Customer's Subscription, if said changes are due to a legislative change or official regulation, or if the changes are due to a factor specified in paragraph 17.2.3.

4.6.3 DNA has the right to remotely update the SIM card with foreign operators' reference lists and optimise the technical structure of the SIM card to enhance the cooperative nature of the mobile network environment and the SIM card and maintain the service quality DNA provides. DNA has the right to change the SIM card. With the help of the communication networks, DNA can send settings to the Customer's terminal device to assist in using the service.

**4.7 Usage right.** DNA grants the Customer the right of use of the software and documents delivered on the basis of the contract,

entitling the Customer to use the software and documents only according to the licence terms, if such terms accompany the software, and the instructions provided by DNA, and only to the extent directly related to the use of the service. Title and immaterial property rights to the software and documents and their modified versions are the property of DNA, DNA's client, subcontractor or third party and the Customer does not have the right to copy, translate or modify the documents or the software or to hand them over to a third party, without prior written consent of DNA or unless so required by the provisions of mandatory legislation.

#### **4.8 Material provided via the Subscription.**

4.8.1 DNA reserves the right to limit the use of the service in order to prevent disruption of the network or other users. The Customer is liable for any material delivered to other customers or DNA or third parties using the Subscription. The Customer shall ensure that the material distributed or published by him or her through the service causes no disruption to the network, and does not endanger data security, privacy protection or data protection, does not infringe or breach copyrights, other rights of DNA or third parties or good practice or discretionary and mandatory regulations set out in law and decrees or mandated by the authorities.

4.8.2 If the Customer has distributed such material defined in paragraph 4.8.1 to other users or DNA or a third party through the Subscription or such material has otherwise been made available, DNA has the right to remove such offending material, prevent its use and engage in any other necessary actions to ensure data protection and data security, without consulting the Customer.

**4.9. Blocking of service.** If the Registered Customer so requests, DNA shall, free of charge, prevent the use of the Subscription otherwise than as a Communication Service, and any outgoing traffic of a specific type, if such a restriction is technically easy to implement. If said restriction is later cancelled at the Registered Customer's request, DNA is entitled to charge a fee for the related procedure as stated in the price list.

**4.10** The Registered Customer is entitled to a new SIM card against reasonable compensation if the old card has been stolen, lost or damaged.

#### **4.11 Use of Subscription abroad.**

4.11.1 When the Subscription is used abroad in countries where its use is possible and permitted, the legal provisions of the country involved and the practices, instructions and regulations of the foreign operator that is used will apply. DNA is not liable for the operability or quality of the mobile communication connection or other mobile services when the Subscription is used abroad. DNA is not liable for any malfunctions and disturbances caused by the

Customer's telecommunication terminal or its use, or any resulting consequences.

4.11.2 The rate lists for calls, text messages and data transfers from abroad are available on DNA's web pages and from Customer Service.

4.11.3 When the mobile subscription is used on a foreign mobile telephone network, the Customer shall note the following conditions:

1) DNA is not liable for any damage caused to the Customer when he or she is using the Subscription abroad.

2) The legal provisions of the country in which the mobile subscription is used and the practices of the related network administrator shall apply to the privacy protection of the Customer.

4.11.4 Upon request, DNA gives further information on the use of the Subscription abroad.

#### **5. Closing the Subscription**

**5.1** The Subscription can be closed upon the request of a Registered Customer. The Registered Customer can request the closure of the Subscription by calling, faxing or e-mailing DNA or by delivering written notification to DNA's Customer Service. DNA shall close services at the request of the Registered Customer for a fixed period or until further notice. The sum stated in the price list will be charged for reopening the Subscription.

**5.2** DNA has the right to limit the use of the Subscription or close it if:

5.2.1 the Customer has been charged for using the Subscription in a way that has caused disturbances in the network, or

5.2.2 regardless of a warning, the Customer does not comply with the terms of contract. Non-compliance with the terms of contract includes the following:

1) Regardless of a warning issued by DNA, the Customer uses a device or software that is malfunctioning or causes network disturbances.

2) The Customer has caused disruption of the telecommunications network, the Subscription, the Communication Service, Other DNA Service or other users by using the DNA Subscription or Other DNA Service.

**5.3** If a Registered Customer, the police, an insurance company or some other operator informs DNA that a mobile phone or SIM card is missing and requests the closure of the Subscription or prevention of the use of the phone, DNA shall close the Subscription immediately or prevent its use.

**5.4** The Subscription cannot be used during the period the Subscription is closed, but a monthly payment will nevertheless be charged for the reservation and upkeep of the subscription number, if the Subscription is normally subject to a monthly payment. If the use of the Subscription is restricted, the monthly payment, if any, and payments for use will be charged.

**5.5** When there are no more grounds for closing the Subscription, DNA shall open the closed Subscription and rescind any usage restrictions upon the Customer's request. When there are no more grounds for the restrictions, DNA shall immediately remove them upon the Customer's request. DNA charges for this procedure according to the price list.

## **6. Delay in Service Delivery**

### **6.1 Delay in service.**

6.1.1 The delivery of a Communication Service and/or Other DNA Service shall be considered delayed if the service has not been delivered at agreed date for reasons that are not attributable to the Customer or any circumstance related to the Customer. If the delivery date of the Communication Service and/or Other DNA Service has not been separately determined with the Customer, the delivery shall be considered delayed if the service is not delivered within a reasonable time after the contract was signed for reasons that are not attributable to the Customer or any circumstance related to the Customer.

6.1.2 The Consumer Customer shall only be liable to pay the fees related to the delayed Communication Service and/or Other DNA Service as from the date the service is available. After the service has been connected, the Consumer Customer has the right to refrain from paying the amounts that are necessary to ensure compensation for delay.

### **6.2 Notification of delay.**

6.2.1 The Consumer Customer may not plead to a delay, if he or she does not notify DNA of the delay within a reasonable time after the Communication Service or Other DNA Service has been or should have been delivered. However, the Consumer Customer shall not lose his or her right to compensation for a delay of the Communication Service or Other DNA Service even without having submitted a notification if DNA has operated with gross negligence or dishonourably and unworthy or if the Communication Service does not conform to the requirements issued by law or a Finnish Communications Regulatory Authority regulation issued by virtue of law.

6.2.2 The Corporate Customer may not plead to a delay if he or she does not immediately notify DNA of this delay as of the time he or she noticed said delay or should have noticed it.

### **6.3 Standard compensation for Communication Service.**

The Consumer Customer has the right to a standard compensation if the delivery of the Communication Service is delayed. The minimum amount of standard compensation is EUR 15 for each full or part week of delay but not more than EUR 120. The Consumer Customer's right to a standard compensation does not, however, apply, if DNA can prove the delay was due to force majeure reasons

defined in section 16.2. The Consumer Customer has no right to a standard compensation if the service in question is Other DNA Service than a Communication Service. Corporate Customers has no right to a standard compensation.

### **7. Defect in Service Delivery**

**7.1 Service error.** The delivery of the Communication Service or Other DNA Service is defective if the quality or mode of delivery of the service does not correspond to what can be deemed to have been agreed.

### **7.2 Notice of defect.**

7.2.1 The Consumer Customer may not argue a defect if he or she has not notified DNA of the said defect within a reasonable time after discovering the defect or when he or she should have discovered it. However, the Consumer Customer will not lose his/her right to argue a defect in Communication Service or Other DNA Service even without having submitted a notification if DNA has operated with gross negligence or dishonourably and unworthy or if the Communication Service does not conform to the requirements issued by law or a Finnish Communications Regulatory Authority regulation issued by virtue of law.

7.2.2 The Corporate Customer may not argue a defect if it does not immediately notify DNA of said defect upon discovering it or when it should have discovered it.

### **7.3 Remedying a defect.**

7.3.1 A Customer has the right to demand that DNA remedy the Communications Service and/or Other DNA Service defect or re-deliver the defective performance without any charge to the Customer. However, DNA is not obliged to remedy a defect if it would cause unreasonable costs or discomfort to DNA.

7.3.2 Even if the Customer does not demand that the Communication Service and/or Other DNA Service defect be corrected, DNA can, at its own expense, perform such a correction if it immediately offers to do so when the Customer informs it of the defect. The Consumer Customer can refuse the rectification of the defect if it causes him or her considerable inconvenience or involve a threat of uncompensated costs to the Consumer Customer, or for other special reason. This rectification of defect is not available for during interruptions as determined in section 9.

7.3.3 DNA cannot invoke the fact that it did not have a chance to rectify the Communication Service and/or Other DNA Service defect if the Consumer Customer has had the defect rectified and, considering the circumstances, it cannot reasonably be expected that the Consumer Customer would have waited for DNA's rectification.

**7.4 Price reduction.** If the Communication Service and/or Other

DNA Service defect or defective delivery cannot be rectified or DNA does not perform such rectification within reasonable time after the Customer has notified it of the defect, the Customer has right to a price reduction proportionate to the defect.

#### **7.5 Standard compensation for Communication Service.**

The Consumer Customer has the right to a standard compensation if the Communication Service is defective and the defect is based on an interrupted delivery. Short or temporary interruptions that can be considered minor considering the interruption's cause and circumstances are not considered Communication Service defects or delivery interruptions. The minimum amount of the standard compensation is EUR 15 for each full or part interruption week of delay but not more than EUR 120. If the Consumer Customer has the right to a standard compensation he or she is has not the right to a price reduction referred in paragraph 7.4 for the same interruption. The standard compensation is the primary compensation for Communication Service interruptions set against price reductions. The Consumer Customer is not entitled to standard compensation if the service in question is Other DNA Service than a Communication Service. Corporate Customers has no right to a standard compensation.

### **8. Compensation for Damage**

#### **8.1 DNA's liability for damage.**

8.1.1 The Customer is entitled to compensation for damages caused by a delay or defect as determined in these Terms of Delivery in accordance with the hereinafter mentioned criteria and limitations.

8.1.2 Compensation for damage must be requested from DNA within a reasonable time of the defect or delay resulting in this claim being detected or as from when it should have been detected. However, the Consumer Customer shall not lose his right to claim for a delay and/or defect of the Communication Service or Other DNA Service even without having submitted a notification if DNA has operated with gross negligence or dishonourably and unworthy or if the Communication Service does not conform to the requirements issued by law or a Finnish Communications Regulatory Authority regulation issued by virtue of law.

#### **8.2. Direct damages.**

8.2.1 The Customer is entitled to compensation for any direct damage that he suffers due to a delay or a defect relating to the Communication Service and/or Other DNA Service. The right to compensation for damage only arises if the delay or defect in the service has caused the Customer damage which must be compensated and that can be proven. The Customer must be able to prove damage for which it is entitled to compensation.

8.2.2 The Consumer Customer has the right to compensation for a

Communication Service delay equivalent to the amount by which the damage exceeds the standard compensation defined in paragraph 6.3.

#### **8.3. Indirect damages.**

8.3.1 DNA is liable to the Consumer Customer for indirect damage caused by a delay of or a defect in the Communication Service or Other DNA Service only if said delay, defect or loss was caused by the negligence of DNA.

8.3.2 The right to compensation for damage only arises if the delay or defect in the Communication Service has caused the Consumer Customer damage which must be compensated and that can be proven. The Consumer Customer must be able to prove damage for which it is entitled to compensation. Loss of income, loss of earnings or other corresponding losses are considered indirect damages.

8.3.3 DNA does not compensate Corporate Customers for indirect damages.

8.4 DNA does not compensate for damage due to force majeure as defined in section 16.2.

8.5 DNA does not compensate for damage due to factors that are the responsibility of the Customer, the user of the Subscription or a third party. DNA is liable only for its own services according to these Terms of Delivery. DNA is not liable for the operations of, and damage caused by, other operators or service providers. DNA is not liable for damage related to exercising its rights determined in these Terms of Delivery.

8.6 The Corporate Customer shall pay DNA for an error analysis and restriction costs and possible correction costs and other direct damages if the defect is due to a factor for which the Corporate Customer is liable.

8.7 The party incurring the damage shall take reasonable action to limit the damage. If the party neglects to do so, it is liable for the proportion of the damage caused by said neglect.

### **9. Communication Network Construction and Maintenance Work and Measures relating to Data Security**

9.1 Temporarily, and without the Customer's consent, DNA may cease service provision or restrict service use, if necessary due to communication network construction, maintenance work or data security. Communication network construction and maintenance work include, for example, base station maintenance and service operator system service work related to the communication network.

9.2 DNA will perform such a service break in such a way as to inconvenience the Customer as little as possible and, when possible, inform the Customer of said service disruption well in advance. This kind of service disruption does not constitute a defect in the provi-

sion of the Communication Service or Other DNA Service.

**9.3** If the service is disrupted for the reason described in this paragraph for at least 48 hours in a calendar month, DNA shall, upon request, compensate the Consumer Customer for the service's basic charge for one month, or pay an equivalent reasonable compensation. DNA is not liable to compensate its Corporate Customers in this manner.

**9.4** DNA is not liable for the above mentioned compensation if the disruption is caused by:

- 1) natural phenomena or other force majeure, and DNA also demonstrates that using reasonable measures it has not been able to repair the fault within 48 hours;
- 2) negligence of the Consumer Customer or other party that has used the Subscription; and/or
- 3) the poor operating condition of terminal equipment or the wiring in the premises.

## **10. Customer's liability for Use of Subscription**

**10.1 Submission of payments.** The Customer is liable for its obligations in accordance with the contract and paying the charges collected for the services. The Customer may use services produced and offered by parties other than DNA through the Subscription and the mobile communication network. The Customer is liable for paying the charges collected for these services.

**10.2 Yielding the Subscription to a third party.** The Customer has the right to yield the Subscription to a third party, but this does not remove his or her responsibility for the use of the Subscription and the charges connected to it.

### **10.3 Wrongful use of the Subscription.**

10.3.1 The Consumer Customer is liable for any wrongful use of the Communication Service and Other DNA Service only if said use comprises negligence, which is not slight, on the part of the Consumer Customer.

10.3.2 A Registered Customer is not liable for the wrongful use of the Communication Service or Other DNA Service during the period in which the service has been used after the Registered Customer or the person communicated by the Registered Customer to DNA as the Subscription user has notified DNA that the Subscription or other medium used for the management of the service delivered by DNA has been lost or wrongfully possessed by some other party. Said notification may be submitted in any form. However, DNA may afterwards request the Customer for a copy of the notification of the offence or preliminary investigation protocol involved, in order to evaluate the Customer's liability.

10.3.3 DNA reserves the right to close the Subscription immediately upon receiving the notification specified in paragraph 10.3.2.

## **11. Data Security and Customer Information**

**11.1** Connecting the terminal device to the Internet is subject to special threats (such as malicious software), which may reduce the communication options or endanger the availability and/or confidentiality of data stored in the terminal. The Customer should attend to the protection and data security of his/her mobile phone, personal computer or other data system or other terminal device. The Customer shall comply with the instructions issued by DNA on data security, use and data protection. For up-to-date instructions, please contact DNA's Customer Service.

**11.2** The information in DNA's customer register may be used in customer relationship management and service development and, in addition, for advertising, marketing and direct marketing. The Customer has the right to forbid DNA from submitting information on the Customer for the purposes of direct advertising, telemarketing, other direct marketing, directories and market and opinion surveys.

**11.3** DNA has the right to compile a list of customers and identification information necessary for identifying the customers and users of services and to publish it in an electronic or printed catalogue and in a directory inquiry service or some other, similar service. For warranted reasons, DNA shall have the right to disclose to third parties customer and identifying information that can be entered into a list, providing that the handover has been performed in accordance with the legislation in force. The Customer shall have the right to forbid the publication of its directory information and handing it over to directory enquiries or any other, similar service.

**11.4** DNA may process identification and location information related to the provision of communication services, for billing and technical development and for marketing purposes according to the Act on the Protection of Privacy in Electronic Communication and the related official decrees, instructions and regulations. Said processed information includes mobile phone type and other information related to the terminal device, the subscription's location data and identification information related to communication and the use of services, such as subscription numbers, and the time and duration of connections. Identification and location information shall be processed for the duration required for the above mentioned operations.

**11.5** DNA has the right to record DNA's Customer Service calls in order to improve the terms of any agreements, improve DNA's Customer Service or monitor or develop the quality of DNA's services.

**11.6** DNA has the right to disclose identification and location data relating to the Customer's Subscription or terminal device upon the request of the police or any other competent authority for criminal investigation purposes or for the use of authorities receiving

emergency calls according to the Act on the Protection of Privacy in Electronic Communication and legislation relating to preliminary investigation, coercive means and the authority of the police and other officials.

**11.7** If the SIM card is in the possession of a lost property office or some other organisation, whose purpose is to return lost items to their owners as cited in legislation on lost property, DNA has the right to hand over said information on the owner or holder of the mobile subscription and his or her contact information to said office. This only applies if the information is of help in returning the SIM card or mobile telephone to its owner, and the Customer has not forbidden DNA from handing over said information.

**11.8** DNA's register description and descriptions relating to identification and location information processing describe the use and other processing principles of customer, identification, directory and location information in more detail. Up-to-date descriptions are available on DNA's website or from DNA's office.

## **12. Identification Information**

**12.1** DNA shall reserve the subscription number for the Customer for the duration of the service contract.

**12.2** DNA has the right to select the usernames, numbers, addresses and other such identifiers included in the service and used by the Customer (hereinafter **"Identification Information"**). This information will remain the property of DNA, and the Customer will have no right to it after the termination of the contract, unless otherwise agreed.

**12.3** DNA has the right to alter the Identification Information if so required by official regulations, structural changes in the networks or for other service-related or technical reasons. DNA shall notify the Customer of these changes in reasonable time in advance. Alteration of the Subscription's subscription number shall, however, be communicated six (6) months prior to this change coming into effect.

**12.4** DNA has the right to turn over the Identification Information to a third party, if the service has been closed for more than six (6) months for reasons other than the Customer's request.

## **13. Data Transfer Services**

**13.1 General.** This paragraph 13 shall apply to the packet network-based data transfer services (hereinafter **"Data Transfer Services"**) provided via DNA's Subscription to the Customer. The purpose of the Data Transfer Service is to provide the Customer with an Internet connection by means of various technologies. Depending on the applied technology, the connection between the terminal and the network base station or other connection point may not be encrypted. Further information on the Data Transfer Service's features can be found in the material delivered to the Customer and

available on DNA's website or, upon request, from DNA's Customer Service.

**13.2 Personal codes.** The Customer shall store carefully any personal codes required to make the connection in order to prevent the codes' disclosure to a third party.

**13.3. Regional availability and features of the Data Transfer Service.** DNA has the right to decide the regional availability and features of the Data Transfer Service. Due to the nature of radio and network technology, disturbances, delays and interruptions may occur in the service from time to time. DNA does not guarantee seamless operation of the Data Transfer Services within the entire reception area. Material delivered through the Data Transfer Service may be delayed, altered or lost due to factors such as radio and network technology or the Internet structure, for example third-party server functionality. Since the Data Transfer Service is classified as transient traffic, data transfer may temporarily slow down or be interrupted when other services require more network capacity. DNA reserves the right to prioritise other network traffic over the Data Transfer Service. The actual connection speeds depend on factors such as the quality of the available connection and features of the terminal. DNA does not guarantee a certain data transfer speed. Any data transfer speeds communicated in connection with the Data Transfer Service are hypothetical maximum speeds, and the actual connection speeds will be lower than these.

**13.4. Use of the Data Transfer Service.** Any service-specific settings required for forming a connection are available from DNA's Customer Service and DNA's website. The Customer shall be liable for the implementation of the settings specific to the terminal, the operating system and software, and using the settings in question when connecting to the service. If the Customer connects to the service using other settings, the Customer shall be liable for any service disruptions and damage that this may cause, as well as any connection fees in addition to the data connection fee. The Data Transfer Service connection may not be used for peer-to-peer networking or similar file sharing that unreasonably burdens the network, nor may the Customer offer servers or other similar services or share the connection with others. DNA reserves the right to limit the use of the service in order to prevent disruption of the network or other users. The Customer shall be liable for any material delivered to other customers or servers of DNA or a third party using the service. The Customer shall ensure that any material distributed or published by him/her through his/her Data Transfer Service causes no disruption to the network, and does not endanger data security, privacy protection or data protection, does not infringe or breach copyrights, other rights of DNA and third parties or the code of good

conduct (including that of prohibiting spamming) and abides by any discretionary and obligatory regulations prescribed in acts and decrees or issued by the authorities. If such material has been distributed to other users or DNA's or third party's servers through the Customer's Data Transfer Service or such material has otherwise been made available, DNA shall have the right to remove the offending material, prevent its use or discontinue the Customer's Data Transfer Service, without consulting the Customer.

**13.5. Payments.** If an agreement has been made for a certain volume of data transfer to be included in the monthly Data Transfer Service fee, any excess amount will be debited in accordance with the tariff. Data transfers included in the monthly Data Transfer Service fee which are unused shall not be transferred to the next period, nor credited to the Customer.

#### **14. Payments**

**14.1** DNA shall charge the Customer for the Subscription as well as the use of Communications Services and Other DNA Services according to the rates stated in DNA's price list or the contract. DNA is entitled to charge service fees related to the Subscription for any period during which the Subscription's services prove impossible to deliver due to the Customer's actions.

**14.2** DNA shall also charge the Customer for payments to other network operators and service providers used via DNA's service, if DNA has agreed thereupon with said network operators or service providers. Such payments shall be charged in accordance with said network operator's or service provider's valid rates. DNA's price list does not include the prices charged for the services of other service providers.

**14.3** For a fee specified in the rate list, DNA shall issue the Customer with information on the determination of the charges in the manner prescribed under law and official regulations.

**14.4** The Customer is liable to pay all charges presented by DNA in accordance with the contract. The Customer shall remain liable regardless of whether the Customer itself uses the service or hands over the service for use by a third party. Paragraph 10.3 of the Terms of Delivery separately covers any illegal use of the Subscription and the related division of liability.

#### **15. Termination of Contract**

**15.1** Any unused airtime shall not be credited to the Customer after the termination of the service contract.

**15.2** The Subscription is active for six (6) months from the time of the last credit loading or, if the Customer has not loaded credit since the purchase of the Subscription, for six (6) months from the activation of the Subscription. The service contract ends after eight (8) months from the time of the last credit loading or, if the

Customer has not loaded credit since the purchase of the Subscription, after eight (8) months from the activation of the Subscription. During the period of two (2) months prior to the termination of the contract, the Subscription can be used only to call the emergency number, the free-of-charge User Service and DNA's Customer Service, but not to any other numbers.

**15.3** The Consumer Customer may terminate the service contract with two (2) weeks' notice unless the parties have agreed otherwise in writing. The Consumer Customer is entitled to terminate the service contract with immediate effect if DNA announces it will amend its contract terms. The Corporate Customer may terminate its service contract with one (1) months' notice. If the contract terms are changed to the detriment of the Corporate Customer, the Corporate Customer may terminate the service contract to the extent of the affected service, which will be terminated when the change enters into force.

**15.4** The Consumer Customer may terminate the contract by notifying DNA's Customer Service thereof either verbally or in writing. The Corporate Customer must terminate its contract in writing. DNA has the right to close the Subscription on the working day following the termination notification. The Consumer Customer shall receive written confirmation of the termination notification.

**15.5** DNA has the right to terminate the service contract with one (1) months' notice, unless otherwise stipulated by legal provisions or unless the parties have agreed otherwise in writing.

**15.6** DNA has the right to terminate the service contract without notice, if

- 1) upon the request of the Customer, the Subscription has been closed for over one (1) year;
- 2) an official authority has discovered that the Customer is guilty of obstructing or disturbing telecommunications, or
- 3) the Customer has in some other substantial way and regardless of a warning thereof neglected his or her contractual obligations.

**15.7** The Customer has the right to cancel the service contract concerning a Communication Service without regard to the period of notice due to any delay or defect by DNA if said breach of contract by DNA is substantial. The above mentioned Customer's right to cancel relates only to the contract in connection with the Communication Service whose delivery is delayed or affected by the defect.

#### **16. Miscellaneous**

**16.1 Notifications.** The Customer must send all written notifications relating to the contract to DNA's address, fax number or e-mail address as mentioned in the contract or notified later. DNA must send all written notifications relating to the contract to the

Customer's latest address, fax number or e-mail address notified by the Customer or to the Customer's mobile phone number as an SMS message. The Customer is considered to have received any notifications sent by DNA by mail on the seventh day from their mailing, and, in the case of notifications sent by e-mail, fax, or SMS, on the weekday following their sending.

**16.2 Force Majeure.** DNA shall be released from its obligations and liability to pay compensation, if the contractual obligations are violated or not adhered to due to force majeure. Any unusual event with a relevant impact that inhibits the contract from being fulfilled and has occurred regardless of DNA after the contract is made and the effects of which cannot be reasonably prevented or overcome is considered grounds for release. These events include war, insurrection, requisitioning or seizure for public need, cessation of energy distribution, a labour dispute, fire, thunderstorm or other natural phenomenon, cable damage caused by a third party, or any other unusual reason with similar consequences that occurs independently of the parties. If the fulfilment of the contractual obligation is delayed for one of the aforementioned reasons, the fulfilment time of the contractual obligation will be prolonged to the extent considered reasonable, taking account of all of the circumstances impacting on the event.

#### **17. Validity and Amendment of the Terms of Delivery**

**17.1** These Terms of Delivery for the Subscription will enter into force on 1 October 2009 and remain valid until further notice. The delivery terms are available from DNA, free-of-charge.

#### **17.2 Amending the Terms of Delivery for the Consumer Customer.**

17.2.1 DNA may amend these Terms of Delivery, any possible DNA's special service-specific conditions, other terms and conditions as well as prices, if the change is for the Consumer Customer's benefit, or if the change is minor and has no effect on the main content of the contract and is due to a reason mentioned in paragraph 17.2.3, or if the change is due to a change in legislation or an official regulation and does not cause any detriment to the Consumer Customer.

17.2.2 DNA may change these Terms of Delivery, possible DNA's special service-specific conditions and other terms and conditions and prices, to the detriment of the Consumer Customer, if said change is due to a legislative change or official regulation.

17.2.3 DNA may change the Terms of Delivery, possible DNA's special service-specific conditions issued and other terms and conditions and prices, to the detriment of the Consumer Customer in a manner that does not substantially affect the content of the contract as a whole if the change is due to one of the following reasons:

1) Technical system renewals;

- 2) A change in DNA's ownership structure;
- 3) The development of data protection, data security or the Consumer Customer's privacy protection;
- 4) The development or renewal of the services covered by the Subscription;
- 5) The development of the mobile communication networks used by DNA;
- 6) Securing the Consumer Customer's financial security;
- 7) Protection of minors, incompetent persons or other corresponding customer groups;
- 8) Adhering to the industry's self-regulation;
- 9) Renewal of outdated pricing or contract arrangements;
- 10) Standardisation of DNA's contract base;
- 11) Substantial and permanent changes in the industry's market situation;
- 12) Preparations for a state of emergency;
- 13) Change of voice hubbing rates;
- 14) Change of production costs for the services DNA delivers; and/or
- 15) For some other special reason due to which the circumstances have substantially changed.

17.2.4 DNA shall notify the Consumer Customer of amendments to the Terms of Delivery at least one (1) month prior to these amendments coming into effect.

**17.3** Amending the Terms of Delivery for the Corporate Customer. DNA may change these Terms of Delivery, possible DNA's special service-specific conditions and other contract terms. Corporate Customers shall be informed of the new delivery terms one (1) month before they come into force.

#### **18. Applicable Law and Dispute Resolution**

**18.1** This service contract is governed by the Finnish law.

**18.2** If a dispute arising out of or in connection with this service contract cannot be resolved through negotiations, it shall be settled by the Helsinki District Court. The Customer can also bring a legal action in the general court of first instance of his or her place of residence. The Consumer Customer has the right to have any dispute arising from this contract resolved by the Consumer Disputes Board.

## ЭКСПРЕСС-ИНСТРУКЦИЯ ПО ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПОДКЛЮЧЕНИЯ

В стартовый пакет входит индивидуальная SIM-карта.

В память карты внесены следующие телефонные номера:

- Отдел обслуживания клиентов DNA +358 44 144 044 (бесплатный звонок с подключения DNA)
  - Служба технической поддержки +358 800 412 582 (бесплатный звонок с подключения DNA)
  - Справочная служба 118
1. Установите SIM-карту в телефонный аппарат.
  2. Включите аппарат и введите PIN1-код, расположенный на SIM-карте, в рамке под удаляемой краской.
  3. Первый звонок будет автоматически направлен в Службу технической поддержки, где вы сможете выбрать язык для сообщений Службы. На выбор предлагаются финский, шведский, английский или русский языки.
4. Ваше подключение готово к работе.

### Установки

Настройки отправляются автоматически всегда, когда Вы меняете телефонный аппарат или приобретаете новое подключение DNA. Вы также можете заказать установки на свой мобильный телефон, отправив SMS-сообщение ASETUKSET на номер 14000.

Подтвердите настройки, которые вы получите в виде ответных SMS-сообщений, и активируйте их согласно инструкциям Вашего телефона. SMS-сообщение бесплатно.

### Пополнение разговорного времени

Вы можете пополнить разговорное время Вашего подключения

- в Интернете на сайте [www.dna.fi/prepaid](http://www.dna.fi/prepaid)
- в банкоматах Otto.
- в киосках R-kioski

### DNA Tasku

DNA Tasku – это мобильный портал, в котором Вы найдете все необходимое, находясь в пути. Выберите DNA Tasku в качестве домашней страницы, чтобы все услуги были у Вас под рукой. Вы найдете DNA Tasku в мобильном телефоне по адресу [m.dna.fi](http://m.dna.fi). Для входа в меню нажмите и удерживайте некоторое время клавишу "0" (во многих моделях Nokia).

Если Ваш телефон запросит тип сообщения, выберите DNA WAP. Тип сообщения можно также поменять в настройках браузера Вашего телефона.

### Коды PIN и PUK

PIN-код является Вашим индивидуальным кодом и может иметь длину от 4 до 8 знаков. PIN-коды Вашего Подключения (PIN1 и PIN2) напечатаны на рамке SIM-карты. Ваш телефон запрашивает PIN1-код при включении аппарата. С помощью PIN2-кода Вы можете определить те телефонные номера, на которые можно звонить с Вашего подключения. Код можно поменять в настройках

Вашего телефона. Более точное описание использования меню дано в инструкции к телефону .

Если Вы три раза подряд неверно ввели PIN1-код, Ваше подключение будет заблокировано. Снять блокировку можно с помощью PUK1-кода. PUK2-код позволит разблокировать PIN2-код.

Будьте внимательны и осторожны при хранении кодов.

### Запрос баланса

Вы легко можете проверить остаток на счету и срок действия подключения,

- набрав команду \*100# и нажав на клавишу «ВЫЗОВ»
- позвонив в Службу технической поддержки по номеру 0800412582
- отправив бесплатное SMS-сообщение SALDO на номер 14000

### Использование за рубежом

За рубежом исходящий звонок можно совершить, в отличие от обычного звонка, введя перед желаемым номером код USSD. Прием входящих звонков и услуга SMS-сообщений действуют за рубежом обычным образом.

- Например, чтобы позвонить в Финляндию/на финский абонентский номер, надо набрать \*140\*358441234567# и нажать символ «ВЫЗОВ»/ «зеленую трубку».
- При звонке в Швецию/на шведский абонентский номер набрать \*140\*46701234567# и нажать символ «ВЫЗОВ»/ «зеленую трубку».

### Другие инструкции

Ваше Подключение действительно в течение шести месяцев с момента активации или предыдущего пополнения баланса. По истечении шести месяцев, еще в течение двух месяцев Вы можете принимать входящие звонки и SMS-сообщения до закрытия подключения.

Пополняя баланс не реже одного раза в месяц, вы обеспечите непрерывное функционирование Вашего подключения!

Дополнительную информацию о Вашем подключении и его использовании можно получить на Интернет-сайте по адресу [www.dna.fi/prepaid](http://www.dna.fi/prepaid), либо позвонив в отдел обслуживания по номеру 044 144 044.

## Условия мобильного подключения DNA Prepaid [ ] от ХХ.ХХ.2009

### 1. Область применения

**1.1 Область применения Условий.** Условия данного договора распространяются на услугу компании DNA Оу (далее **DNA**) по предоставлению клиенту предварительно оплачиваемого мобильного подключения DNA Prepaid [ ] (далее **Подключение**). Компания DNA передает клиенту право пользования принадлежащего DNA Подключения за предварительную оплату. На другие услуги, предоставляемые DNA, распространяются общие условия предоставления услуг мобильной связи и особые условия в отношении конкретных услуг.

**1.2** Начало пользования подключением не требует предоставления удостоверения личности или передачи личных данных DNA. Если клиент хочет воспользоваться правами клиента, определенными в этом договоре, такими как право на стандартное возмещение, стандартную компенсацию, снижение стоимости, возмещение ущерба или иную компенсацию, он должен предъявить удостоверение личности и доказать DNA, что он является клиентом, владеющим данным Подключением.

**1.3** DNA имеет право использовать при производстве и распространении Подключения помощь субподрядчиков, и отвечает за их действия как за свои собственные. Клиент может посредством Подключения и сети мобильной связи использовать услуги других операторов, кроме услуг DNA. Данные условия не касаются этих услуг, и DNA не несет за них ответственности перед клиентом.

### 1.4 Определения:

1.4.1 Клиентом (далее **Клиент**) считается как клиент-потребитель, так и корпоративный клиент.

1.4.2 Клиентом-потребителем (далее **Клиент-потребитель**) считается дееспособное физическое лицо, которое приобрело Подключение главным образом для некоммерческих целей.

1.4.3 Телекоммуникационной услугой мобильной связи (далее **Телекоммуникационная услуга**) считается предлагаемая DNA передача, распространение и доступность сообщений в телекоммуникационной сети, используемой DNA. Услугами телекоммуникационной связи могут быть, в том числе, передача речи и данных. Содержание Телекоммуникационной услуги определено более точно в настоящих условиях, возможных особых условиях и описании услуги, условиях кампаний, прайс-листах, правилах использования и другом материале DNA.

1.4.4 Другой услугой DNA (далее **другая услуга DNA**) считаются другие услуги DNA, кроме Телекоммуникационных услуг, такие как блокировка звонков или автоответчик.

1.4.5 Зарегистрированным клиентом (далее **Зарегистрированный клиент**) считается клиент, зарегистрировавшийся как клиент DNA. Если DNA предложит Клиенту в будущем возможность регистрации, и Клиент регистрируется в качестве клиента DNA, эти условия будут распространяться на Зарегистрированного клиента с момента регистрации.

1.4.6 Корпоративным клиентом (далее **Корпоративный клиент**) считается клиент, не являющийся Клиентом-потребителем, а например, юридическое лицо, которое приобрело Подключение главным образом для коммерческих или общественных целей.

**1.5** Если между различными языковыми версиями настоящих Условий будут обнаружены противоречия, то в этом случае будет применяться версия на финском языке.

### 2. Основные правила использования

**2.1** Внимательно ознакомьтесь с настоящими условиями, возможными условиями конкретной услуги и описаниями услуг, правилами использования и прайс-листом перед началом использования Подключения.

**2.2** Тщательно храните карту подключения (SIM-карту). В случае утери или кражи карты необходимо немедленно связаться с отделом обслуживания клиентов DNA.

**2.3** При передаче Подключения другому лицу обратите внимание на то, что Подключение может быть использовано не только для осуществления звонков или отправки SMS-сообщений. С помощью мобильного телефона можно играть в различные SMS-игры и приобретать товары.

**2.4** Если Вы передаете Подключение несовершеннолетнему, ему необходимо дать четкие инструкции по использованию Подключения. Изучите вместе с несовершеннолетним основные правила использования – ознакомьтесь вместе с условиями договора и правилами использования. Одним из практических способов снижения финансовых рисков, связанных с использованием Подключения, является разовое пополнение баланса Подключения на небольшую сумму. Дополнительную информацию можно получить из правил использования, на Интернет-сайте DNA и в отделе обслуживания клиентов DNA.

**2.5** Познакомьтесь с классификацией блокировок исходящих звонков, чтобы при необходимости выбрать подходящую блокировку исходящих звонков или SMS-сообщений Подключения. Подключение, переданное другому лицу, может вызвать неожиданные финансовые расходы, несмотря на наличие блокировки исходящих звонков и SMS-сообщений.

**2.6** Соблюдайте осторожность при хранении, защите и использовании Подключения. Клиент должен соблюдать осторожность при хранении PIN- и PUK-кодов, не допуская их попадания в

руки посторонних лиц. Не оставляйте без надзора коды, SIM-карту и оконечное устройство.

**2.7** Немедленно поменяйте PIN-код по умолчанию на новый. Не рекомендуется заносить в память телефона конфиденциальные данные. Всегда используйте автоматическую блокировку клавиатуры и защитный код, если в вашем телефоне есть такая возможность.

**2.8** Внимательно ознакомьтесь с инструкцией по использованию вашего телефона и активируйте имеющиеся в нем защитные установки. В некоторых оконечных устройствах имеются также антивирусные программы. DNA рекомендует их использование. Не оставляйте связь Bluetooth или иной вид радиочастотной связи короткого радиуса доступной для обнаружения другими устройствами. Данные опции рекомендуется использовать лишь при необходимости. Не открывайте сообщение или приложение, если вы не уверены в его происхождении.

**2.9** Всегда выключайте Ваше оконечное устройство в местах, где его использование запрещено, либо оно может вызвать помехи или опасную ситуацию.

**2.10** Никогда не используйте SIM-карту в таком устройстве или условиях, где сбой в речевых вызовах, SMS-сообщения или передаче данных, а также возможные технологические перемены могут вызвать риск причинения вреда здоровью или имуществу.

**2.11** При движении на приграничных территориях внутри Финляндии оконечное устройство, установленное на автоматический поиск сети, будет подключаться к сети мобильной телефонной связи с наиболее сильным на данный момент сигналом. Автоматический выбор сети обычно установлен по умолчанию. Чтобы избежать затрат за подключение к посторонней сети, зачастую значительно превышающих по стоимости цены DNA внутри страны, рекомендуется изменить установки оконечного устройства с автоматического выбора сети на ручной выбор сети DNA.

**2.12** DNA пока не может подключить к Подключению опцию блокировки звонков. Вы можете самостоятельно устанавливать или отменять блокировку звонков в зависимости от необходимости.

**2.13** DNA не предоставляет Клиенту подробной расшивки телефонных звонков. DNA может предложить Зарегистрированному Клиенту в Интернете полускрытую расшивку использования Подключения.

**2.14** DNA не возмещает Клиенту неиспользованное разговорное время. Разговорное время возможно использовать в течение шести (6) месяцев с момента последнего пополнения баланса или начала использования Подключения.

**2.15** DNA предоставляет и выбирает Клиенту абонентский номер на период действия настоящего договора. Карта подключения

(SIM-карта), содержащая международный код абонента, является собственностью DNA. Идентификационные данные, определенные в пункте 12 настоящего договора, остаются в собственности DNA, и Клиент не имеет на них никаких прав после прекращения действия настоящего договора. Абонентский номер входит в стартовый пакет и его замена невозможна. Абонентский номер нельзя перевести другому оператору.

**2.16** После окончания разговорного времени с помощью Подключения можно позвонить только в службу спасения и полицию (112), бесплатную службу технической поддержки, отдел обслуживания клиентов DNA и по некоторым другим номерам служб безопасности Подключения, оговоренным заранее. После окончания разговорного времени с помощью Подключения нельзя отправлять SMS-сообщения или отправлять или принимать данные. После окончания разговорного времени с помощью Подключения нельзя выполнять иных платные действия.

**2.17** Подключение необходимо активировать звонком в службу технической поддержки. Первый телефонный звонок будет автоматически направлен в службу технической поддержки.

**2.18** Договор на обслуживание будет расторгнут через восемь (8) месяцев с момента последнего пополнения баланса, либо если Клиент ни разу не пополнит баланс Подключения после его приобретения, через восемь месяцев с момента первого телефонного звонка. За два (2) месяца до завершения договора использование Подключения будет ограничено. В пункте 15 настоящего договора более точно описаны срок действия договора, ограничение использования и прекращение действия договора. Пополняя баланс Подключения как минимум каждые шесть (6) месяцев, вы будете поддерживать Подключение в активном состоянии.

**2.19** Будьте внимательны при пополнении баланса; убедитесь, что вы пополняете баланс правильного Подключения. Пополнение баланса, произведенное с помощью услуги пополнения баланса, невозможно отменить после того, как вы подтвердите платеж. Пополнение баланса невозможно отменить также в том случае, если ошибочно пополнен баланс неверного Подключения.

**2.20** Подключение ограниченно действует также за рубежом, но зоны охвата Подключения и услуги, используемые за рубежом, варьируются в зависимости от страны. Перед поездкой проверьте слышимость Подключения, стоимость и перечень услуг в отделе обслуживания клиентов или на сайте DNA.

**2.21** Помните, что вам могут также звонить или направлять SMS-сообщения в мошеннические целях. Вам могут поощрять выигрыш в лотерею, бесплатную поездку и т.д., чтобы побудить

Вас позвонит на дорогой платный или международный номер, о стоимости которого не было объявлено заранее.

**2.22** Внимательно ознакомьтесь с рекламой и условиями провайдера рингтонов и/или логотипов перед заказом. Не заказывайте никакие платных услуг у поставщика, надежность которого невозможно проверить. Заказав одну телефонную мелодию, можно, ничего не подозревая, подписаться на постоянную услугу с дорогой месячной платой.

### **3. Возникновение и передача договора**

**3.1 Возникновение договора.** Договор на обслуживание возникает после того, как Клиент активирует Подключение способом, описанным в настоящих условиях поставки и экспресс-инструкции.

**3.2 Передача договора.** Клиент не вправе передавать настоящий договор третьей стороне без предварительного письменного согласия DNA. DNA вправе передать свои права и обязанности по настоящему договору без согласия Клиента частично или полностью третьей стороне. Подобная передача не должна ухудшать условий действующего договора с Клиентом. DNA вправе передавать задолженность по настоящему договору третьей стороне.

### **4. Оказание услуг мобильной связи и использование Подключения**

**4.1** Содержание и особые применяемые условия услуг мобильной связи DNA определяются в соответствии с условиями настоящего договора, возможными особыми условиями, описаниями услуги, условиями кампаний, прайс-листом, инструкциями использования и иными материалами DNA. Клиент обязан выполнять эти условия и следовать инструкциям DNA.

**4.2 Оказание услуг мобильной связи.** DNA имеет право оказывать услугу в рамках настоящего договора оптимальным со своей точки зрения способом. DNA вправе принимать решение о региональных зонах охвата сетей мобильной связи и о предлагаемых характеристиках сетей мобильной связи. Региональная зона охвата сетей мобильной связи может зависеть от загруженности сети и иметь некоторые колебания. DNA может существенно сократить зону охвата региональной сети мобильной связи, если это обусловлено работами по развитию или модернизации услуг DNA или сетей мобильной связи, используемых DNA, существенное и постоянное изменение рыночной ситуации, изменение затрат на производство услуг, поставляемых DNA, изменения в законодательстве, постановления властей или иная соответствующая причина. Если зона охвата будет существенно и постоянно сокращена, то Клиент будет заблаговременно заранее уведомлен об изменениях. Если региональная зона охвата сети

мобильной связи будет существенно и постоянно сокращена в регионе проживания Клиента, и данное сокращение ухудшит слышимость Подключения Клиента по адресу проживания клиента, Клиент вправе расторгнуть настоящий договор немедленно, без выполнения условия срока расторжения договора.

**4.3 Зона охвата сетей мобильной связи.** DNA не гарантирует бесперебойного функционирования своих услуг на всей территории охвата сетей мобильной связи. На слышимость и функционирование услуг влияют, в том числе, телекоммуникационное устройство Клиента, его состояние, текущие погодные условия, рельеф местности, строения, а также материал и толщина стен при нахождении внутри помещений. В зависимости от техники радиосвязи и сети, в услугах и функционировании подключения могут возникнуть временные и краткосрочные помехи, задержки и сбои; в связи с этим передаваемые материалы или данные могут задерживаться, изменяться или пропадать. Нагрузка сети, ее модернизация, работы по ее техническому обслуживанию, атаки на информационную безопасность, их отражение и предупреждение могут вызвать случайные и краткосрочные перемены в работе. Эти ограничения необходимо принять во внимание, если Подключение используется для дистанционного управления оборудованием или программами, либо для аналогичной деятельности (например, так называемые приложения M2M).

### **4.4 Оборудование клиента и ответственность за использование Подключения.**

**4.4.1** Телекоммуникационные устройства не входят в Подключение. Клиент отвечает за приобретение, рабочее состояние, защиту, информационную защиту и обновление устройств, необходимых для использования услуги. Использование Подключения предполагает наличие современного устройства с обновленным программным обеспечением; Подключение не функционирует в однодиапазонных телефонах.

**4.4.2** При использовании Подключения Клиент должен следовать указаниям и инструкциям властей в отношении подключений или оконечных устройств. Клиент может использовать SIM-карту только в сертифицированных или одобренных оконечных устройствах, функционирующих в соответствии с постановлениями и инструкциями в отношении радиоустройств.

**4.4.3** Клиент обязан следовать инструкциям DNA в отношении использования, информационной защиты и информационной безопасности Подключения.

**4.4.4** Если Клиент сознательно или, несмотря на предупреждение DNA, будет использовать поврежденные или вызывающие помехи устройства или ПО, то он несет ответственность перед DNA за возможный ущерб или расходы, вызванные поиском повреждения. Клиент также отвечает за то, чтобы эти устройства

и программное обеспечение не наносило ущерба и не вызывали помех в деятельности или сети DNA. Эксплуатацию устройств и программного обеспечения, вызывающих помехи, необходимо немедленно прекратить.

**4.5 Обязательства клиента по содействию.** Клиент должен в разумных пределах содействовать в поставке услуги и оценке качества услуги в случаях рекламации в соответствии с инструкциями DNA. Содействие в поставке услуг может означать, например, одобрение определенных установок (настроек). Оценка качества услуги в случаях рекламации может, например, означать измерение сигнала в квартире Клиента.

#### **4.6 Изменения и обновления в технике и эксплуатации Подключения.**

4.6.1 DNA оставляет за собой право производить изменения, влияющие на технику и эксплуатацию Подключения, если это вызвано изменениями в законодательстве, решениями органов власти, либо по одной из причин, указанных в пункте. 17.2.3. 4.6.2 DNA развивает свойства Подключения и стремится облегчить многофункциональное использование Подключения. DNA может добавить к базовым свойствам Подключения новые опции. DNA заранее сообщает Клиенту о новых опциях. DNA имеет право прекратить функционирование такого свойства Подключения Клиента, которое не является существенным, если причиной данного изменения являются изменения в законодательстве, постановления властей, либо одна из причин, указанных в пункте. 17.2.3.

4.6.3 DNA вправе дистанционно обновлять на SIM-карте перечень рекомендуемых зарубежных операторов, оптимизировать техническую структуру SIM-карты для увеличения эффективности взаимодействия SIM-карты и сети мобильной связи и поддержания качества услуг, предлагаемых DNA. DNA вправе заменять SIM-карту. DNA может отправлять через сети мобильной связи на оконечное устройство Клиента установки, облегчающие использование Подключения.

**4.7 Право пользования.** DNA предоставляет Клиенту право пользования программным обеспечением и документацией, поставляемыми на основании данного договора. На основании права пользования Клиент вправе использовать ПО и документацию только в соответствии с приложенными к ним лицензионными условиями и инструкциями DNA, и только в непосредственной связи с услугой. Имущественные и имущественные права на ПО и документацию, включая их модифицированные версии, являются собственностью DNA, головной компании DNA, субдочерки DNA или третьей стороны, и Клиент не вправе без предварительного полученного от DNA письменного разрешения копировать, переводить или изменять документацию или ПО,

либо передавать их третьей стороне, если иное не предусмотрено обязывающим законодательством.

#### **4.8 Данные, передаваемые через Подключение.**

4.8.1 DNA вправе ограничивать использование услуги для предотвращения возникновения помех для сети или иных пользователей. Клиент несет ответственность за материал, переданный через Подключение другим клиентам. DNA или третьим сторонам. Клиент несет ответственность за то, чтобы материал, переданный с помощью услуги Клиента, не вызывал помех в сети, не подвергал опасности информационную безопасность, не нарушал права частных лиц на конфиденциальность, информационной защиты, авторских прав, либо иных прав DNA или третьих сторон, хорошего образа ведения дел, распоряжений обязывающих законов и постановлений, а также распоряжений властей.

4.8.2 Если Клиент передал с помощью Подключения материал, упомянутый в пункте 4.8.1, другим пользователям, DNA или третьим сторонам, либо подобный материал иным образом выставлен и общественно доступен, DNA имеет право, не запрашивая Клиента, удалить подобный оскорбительный материал, заблокировать его использование и приступить к другим необходимым мерам по обеспечению информационной защиты и информационной безопасности.

**4.9 Блокирование услуги.** DNA по запросу Зарегистрированного Клиента без отдельной платы блокирует использование Подключения для иных целей, кроме Телекоммуникационной услуги, а также исходящий трафик в подключения определенного типа, если блокировка технически проста. Если блокировка, установленная DNA, будет позднее снята по запросу Зарегистрированного Клиента, DNA может начислить за данную операцию плату в соответствии со своим прайс-листом.

**4.10 Зарегистрированный Клиент** вправе получить за умеренное вознаграждение новую SIM-карту взамен украденной, утерянной или поврежденной.

#### **4.11 Использование Подключения за рубежом.**

4.11.1 На использование Подключения за пределами Финляндии, там, где это разрешено и возможно, распространяется законодательство страны использования, а также практика, инструкции и указания иностранного оператора, предлагающего услугу. DNA не несет ответственности за функционирование или качество мобильной связи или иных услуг при использовании Подключения за границей. DNA не несет ответственности перед Клиентом за ущерб, помехи и их возможные последствия, нанесенные оконечным устройством Клиента или его использованием.

4.11.2 Со стоимостью исходящих и входящих звонков,

SMS-сообщений и передачи данных за рубежом можно ознакомиться на сайте DNA и в службе обслуживания клиентов.

4.11.3 При использовании подключения мобильной связи в зарубежной сети мобильной связи, Клиент должен учесть следующие условия:

- 1) DNA не несет ответственности за ущерб, нанесенный Клиенту использованием Подключения за рубежом.
  - 2) Защита информации Клиента осуществляется в соответствии с законодательством страны использования подключения и общей практикой оператора.
- 4.11.4 DNA по запросу предоставляет дополнительную информацию об использовании Подключения за рубежом.

## 5. Закрытие Подключения

**5.1** Подключение может быть закрыто по просьбе Зарегистрированного Клиента. Зарегистрированный Клиент может направить просьбу о закрытии по телефону, факсу, электронной почте или отдельным письменным уведомлением в отдел обслуживания клиентов DNA. По просьбе Зарегистрированного Клиента DNA может закрыть услуги на оговоренный срок или до отдельного уведомления. За открытие Подключения взимается плата в соответствии с прайс-листом.

**5.2** DNA вправе ограничить использование Подключения или закрыть его, если:

5.2.1 Клиенту предъявлено обвинение в создании помех информационному трафику с использованием Подключения, или

5.2.2 Клиент не выполняет условий договора, несмотря на предупреждение. Неисполнением условий договора, в том числе, является:

1) Клиент, несмотря на сделанное DNA предупреждение, продолжает использовать поврежденные или создающие помехи устройства или ПО, или

2) Клиент создал помехи телекоммуникационной сети, Подключению, Телекоммуникационной службе, иной службе DNA или другому пользователю, используя Подключение DNA или другую услугу DNA.

**5.3** DNA незамедлительно закрывает Подключение либо блокирует его использование, если Зарегистрированный Клиент, полиция, страховая компания или другая телекоммуникационная компания сообщит об утере мобильного телефона или используемой в нем SIM-карты и попросит закрыть Подключение или заблокировать использование мобильного телефона.

**5.4** В период блокировки Подключение не может быть использовано, однако за бронирование и поддержание абонентского номера взимается месячная плата, если за подключение обычно взимается месячная абонентская плата. При ограничении

использования за Подключение начисляется возможная месячная абонентская плата и платежи за использование.

**5.5** DNA открывает Подключение, закрытое по просьбе Клиента, и прекращает ограничение использования Подключения, когда для закрытия Подключения больше нет оснований. DNA по просьбе Клиента немедленно снимает ограничения в использовании Подключения, когда для ограничения больше нет оснований. DNA взимает за операцию плату в соответствии с прайс-листом.

## 6. Задержка в поставке услуги

### 6.1 Задержка услуги.

6.1.1. Поставка Телекоммуникационной услуги и/или другой услуги DNA задержана, если она не произошла в условленный срок по вине или по причине, не связанной с Клиентом. Если о сроке поставки Телекоммуникационной услуги и/или иной услуги DNA нет отдельного соглашения с Клиентом, поставка считается задержанной, если услуга не поставлена в разумное время после заключения договора по причине, не вызванной Клиентом и не связанной с Клиентом.

6.1.2 Клиент-потребитель обязан произвести платежи за задержанную Телекоммуникационную услугу и/или другую услугу DNA только с момента получения доступа к услуге. После подключения услуги Клиент-потребитель вправе отказаться от оплаты такой части платежа, которая необходима в качестве гарантии возмещения за задержку.

### 6.2 Уведомление о задержке

6.2.1 Клиент-потребитель не вправе ссылаться на задержку, если он не сообщил DNA о задержке в течение разумного времени после того, как Телекоммуникационная услуга или другая услуга DNA была поставлена или должна была быть поставлена. Клиент-потребитель, несмотря на отсутствие уведомления, не теряет права ссылаться на задержку Телекоммуникационной услуги или иной услуги DNA, если DNA действовала крайне небрежно или оскорбительно и бесцельно, или если Телекоммуникационная услуга не соответствовала требованиям, предъявляемым законом или требованиями Ведомства связи, изданными на основании закона.

6.2.2. Клиент не может ссылаться на задержку, если он не сообщил DNA о задержке незамедлительно после того, как он обнаружил задержку или должен был ее обнаружить.

### 6.3 Стандартная компенсация телекоммуникационной

**услуги.** Клиент-потребитель имеет право на стандартную компенсацию в случае задержки поставки Телекоммуникационной услуги. Стандартная компенсация составляет 15 евро за каждую начавшуюся неделю задержки, но не более 120 евро. Однако право на компенсацию отсутствует, если DNA сумеет доказать,

что задержка вызвана форс-мажорными обстоятельствами, предусмотренными пунктом 16.2. Клиент-потребитель не имеет права на компенсацию, если речь идет об иной услуге DNA, не относящейся к Телекоммуникационным услугам. Корпоративный клиент не имеет права на стандартную компенсацию.

## **7. Ошибка в поставке услуги**

**7.1 Ошибка в услуге.** Считается, что в поставке Телекоммуникационной услуги или другой услуги DNA имеется ошибка, если качество или способ поставки не соответствует тому, что считается условленным.

### **7.2 Уведомление об ошибке**

7.2.1. Клиент не может ссылаться на ошибку, если он не сообщил DNA об ошибке в течение разумного времени с того момента, как он обнаружил ошибку или должен был ее обнаружить. Клиент-потребитель, несмотря на отсутствие уведомления, не теряет права ссылаться на ошибку Телекоммуникационной услуги или иной услуги DNA, если DNA действовала крайне небрежно или оскорбительно и бесчестно, если услуги Телекоммуникационной услуга не соответствовала требованиям, предъявляемым законом или требованиями Ведомства связи, изданными на основании закона.

7.2.2. Корпоративный клиент не может ссылаться на ошибку, если он не сообщил DNA об ошибке незамедлительно после того, как он обнаружил задержку или должен был ее обнаружить.

### **7.3 Исправление ошибки**

7.3.1. Клиент имеет в праве требовать, чтобы DNA исправила ошибку Телекоммуникационной услуги и/или иной услуги DNA, либо произвела повторно первоначально ошибочное действие, не причиняя Клиенту дополнительных финансовых расходов. Однако DNA не обязана исправлять ошибку, если это причинит DNA несоразмерные расходы или несоразмерный ущерб. 7.3.2 Несмотря на то, что Клиент не требует исправления ошибки Телекоммуникационной услуги и/или другой услуги DNA, DNA может за свойственный счет произвести исправление, если компания незамедлительно предложила это после сообщения Клиентом об ошибке. Клиент может отказаться от исправления ошибки, если это нанесет ему существенный ущерб или существует опасность, что ущерб, нанесенный Клиенту-потребителю, останется без возмещения, либо для отказа имеется иная особая причина. Исправление ошибки не применяется в случаях прерывания, указанных в пункте 9.

7.3.3 DNA не может ссылаться на то, что не получила возможности исправить ошибку Телекоммуникационной услуги и/или другой услуги DNA, если Клиент-потребитель заказал исправление ошибки в другом месте, и с учетом обстоятельств

было бы неприемлемо предполагать, что Потребитель-клиент будет ждать исправления, произведенного DNA.

### **7.4 Снижение стоимости Если исправление ошибки**

Телекоммуникационной услуги и/или другой услуги DNA, либо повторение действия невозможно, или DNA не производит такого исправления в течение разумного времени с того момента, как Клиент сообщил об ошибке, Клиент имеет право требовать снижения стоимости, соответствующего ошибке.

### **7.5 Стандартное возмещение телекоммуникационной услуги.**

Клиент-потребитель имеет право на стандартное возмещение, если в Телекоммуникационной услуге имеется ошибка, и если ошибка основывается на прерывании поставки. Например, кратковременные или случайные сбои, которые могут рассматриваться как незначительные, учитывая их причину и условия, не являются ошибкой Телекоммуникационной услуги или ошибкой в поставке. Стандартное возмещение составляет 15 евро за каждую начавшуюся неделю прерывания, но не более 120 евро. Если Клиент-потребитель имеет право на стандартное возмещение, то он не имеет права на снижение стоимости за ту же приостановку, предусмотренную пунктом 7.4. Стандартное возмещение является первоочередным возмещением по отношению к снижению стоимости в случае прерывания Телекоммуникационной услуги. Клиент-потребитель не имеет права на компенсацию, если речь идет об иной услуге DNA, не относящейся к Телекоммуникационным услугам. Корпоративный клиент не имеет права на стандартное возмещение.

## **8. Возмещение ущерба**

### **8.1 Обязательство DNA по возмещению ущерба.**

8.1.1 Клиент имеет право на возмещение за ущерб, вызванный определенными в настоящих условиях задержкой или ошибкой, на основаниях и с ограничениями, указанными ниже.

8.1.2 Требование возмещения за ущерб должно быть предъявлено DNA в течение разумного времени с того момента, как задержка или ошибка, являющаяся основанием возмещения за ущерб, была обнаружена или должна была быть обнаружена. Клиент-потребитель, несмотря на отсутствие уведомления, не теряет права ссылаться на задержку и/или ошибку Телекоммуникационной услуги или иной услуги DNA, если DNA действовала крайне небрежно, оскорбительно и бесчестно, или если Телекоммуникационная услуга не соответствовала требованиям, предъявляемым законом или требованиями Ведомства связи, изданными на основании закона.

### **8.2 Прямой ущерб.**

8.2.1 Клиент имеет право на возмещение прямого ущерба, нанесенного ему задержкой и/или ошибкой Телекоммуникационной

услуги и/или другой услуги. Право на возмещение ущерба возникает только в том случае, если в результате задержки или ошибки в услуге Клиенту был нанесен действительный и доказательный ущерб. Ответственность за доказательство возникновения ущерба лежит на Клиенте.

8.2.2 Клиент-потребитель имеет право на возмещение ущерба за задержку Телекоммуникационной услуги в объеме, который превышает размер стандартной компенсации, определенной в пункте 6.3.

### **8.3 Косвенный ущерб.**

8.3.1 DNA несет ответственность перед Клиентом-потребителем за косвенный ущерб, нанесенный задержкой и/или ошибкой Телекоммуникационной услуги и/или другой услуги только в том случае, если задержка, ошибка или ущерб нанесены халатностью DNA.

8.3.2 Право на возмещение ущерба возникает только в том случае, если в результате задержки или ошибки в Телекоммуникационной услуге Клиенту-потребителю был нанесен действительный и доказательный ущерб. Ответственность за доказательство возникновения ущерба лежит на Клиенте-потребителе. Косвенным ущербом считается утрата доходов, заработной платы или иной подобной ущерб.

8.3.3 DNA не возмещает Корпоративному клиенту косвенного ущерба.

8.4 DNA не возмещает ущерб, вызванный форс-мажорным обстоятельством, определенным в пункте 16.2.

8.5 DNA не несет ответственности за ущерб в вопросах находящийся в сфере ответственности Клиента, пользователя Подключения или третьей стороны. DNA несет ответственность только за свои услуги в соответствии с условиями настоящего договора. DNA не несет ответственности за деятельность других предприятий телекоммуникационной сферы или производителей услуг, а также за нанесенный ими ущерб. DNA не имеет обязательств по компенсации за использование своих прав в соответствии с настоящим договором.

8.6 Корпоративный клиент обязан возместить DNA затраты, вызванные работами по выявлению и ограничению ошибки, а также возможные затраты по ремонту и другой прямой ущерб, если он причинен по вине Корпоративного клиента.

8.7 Пострадавшая сторона должна приступить к разумным мероприятиям по ограничению своего ущерба. Если сторона оставит это без внимания, она будет самостоятельно отвечать за ущерб в соответствующем объеме.

### **9. Работы по строительству и обслуживанию телекоммуникационной сети и мероприятия по обеспечению**

### **информационной безопасности**

9.1 DNA имеет право временно, без согласия Клиента, прерывать поставку услуг или ограничивать их действие, если данная мера является необходимой для проведения работ по строительству или обслуживанию телекоммуникационной сети, либо для обеспечения информационной безопасности. Работами по строительству или обслуживанию телекоммуникационной сети являются, в том числе, работы по техническому обслуживанию опорных станций и систем операторов услуг, связанных с телекоммуникационной сетью.

9.2 DNA производит прерывание с наименьшим ущербом для Клиента и по возможности сообщает о прерывании предварительно и заблаговременно. Такое прерывание не является ошибкой Телекоммуникационной услуги или иной поставки DNA.

9.3 Если услуга прерывается по причине, указанной в данном пункте, более чем на 48 часов, DNA возмещает по просьбе Клиента-потребителя абонентскую стоимость услуги за один месяц или осуществляет иную разумную компенсацию. DNA не имеет обязательство по компенсации Корпоративным клиентам.

9.4 Обязательство по компенсации DNA, указанное в пункте 9.3, терять силу, если прерывание вызвано:

- 1) Природными явлениями или другим форс-мажорным обстоятельством, и DNA может доказать, что она, прикладывая разумные усилия, не смогла исправить повреждения в течение 48 часов,
- 2) Действиями Клиента-потребителя или другого лица, использовавшего Подключение, и/или
- 3) Причиной, связанной с неполадками в телекоммуникационной устройстве или внутренней проводке.

### **10. Ответственность клиента за использование Подключения**

10.1 **Осуществление платежей.** Клиент отвечает за выполнение обязательств по договору и оплату услуг. Клиент может посредством Подключения и сети мобильной связи использовать услуги, оказываемые или предлагаемые другими операторами, кроме DNA. Клиент отвечает также за осуществление оплаты, взимаемой за эти услуги.

10.2 **Передача Подключения в распоряжение третьего лица.** Клиент может передать свое Подключение в распоряжение третьего лица, но он продолжает нести личную ответственность за использование Подключения и за взимаемые за это платежи.

### **10.3 Незаконное использование Подключения**

10.3.1 Клиент-потребитель отвечает за незаконное использование Телекоммуникационной услуги или иной услуги, поставляемой DNA, только в том случае, если причиной незаконного

использования была грубая халатность Клиента-потребителя.

10.3.2 Зарегистрированный Клиент не отвечает за незаконное использование Телекоммуникационной услуги или иной услуги, предоставляемой DNA, в том объеме, в котором услуга была использована после того, как Зарегистрированный Клиент или лицо, указанное Зарегистрированным клиентом DNA как пользователь Подключения известил DNA о том, что Подключение или иное устройство, необходимое для управления услугой DNA, утеряно или незаконно находится в распоряжении другого лица. Никаких требований к форме такого извещения не предъявляется. DNA, однако, может потребовать от Клиента предъявления заявления о совершенном преступлении или протокола предварительного следствия, чтобы оценить степень тщательности Клиента.

10.3.3 DNA вправе закрыть Подключение немедленно после получения уведомления, указанного в пункте 10.3.2.

## 11. Информационная безопасность и данные клиентов.

**11.1** Соединение оконечного устройства с открытым Интернетом связано с различными угрозами (например, вредоносные программы), способные ухудшить коммуникация или представляющие угрозу полезности или конфиденциальности данных, находящихся в памяти оконечного устройства. Клиент должен заботиться о безопасности и информационной защите своего мобильного телефона, компьютера и иной информационной системы или другого оконечного устройства. Клиент обязан следовать инструкциям DNA по информационной безопасности, использования и защите информации. Актуальные инструкции можно получить, например, в сервисе клиентов DNA.

**11.2** Данные реестра клиентов DNA могут быть использованы для поддержания отношений с клиентами и развития услуг, например, в виде рекламы, маркетинга и адресной рекламы. Клиент вправе запретить DNA передавать касающуюся его информацию в целях адресной рекламы, телефонного маркетинга и иного прямого маркетинга, адресной службы, а также исследований рынка и опросов.

**11.3** DNA вправе составить реестр данных клиентов и идентификационной информации, полезной с точки зрения идентификации Клиентов и пользователей услуг, опубликовать их в печатном или электронном виде, и использовать данные в справочной службе или иной аналогичной услуге. DNA вправе передавать третьей стороне для обоснованного использования идентификационные данные клиентов и номеров, которые могут быть включены в справочник, учитывая, что передача будет происходить в рамках законодательства. Клиент вправе запретить публикацию данных в справочнике, а также передачу данных в распоряжение телефонной справочной или иной

аналогичной службы.

**11.4** DNA имеет право обрабатывать идентификационные и географические данные, связанные с телекоммуникацией, для осуществления и внедрения услуг, оплаты и технической модернизации, а также для маркетинговых целей с соответствиям с законом о защите информации в области электронных коммуникаций и изданных на его основании постановлений, инструкций и указаний властей. Обрабатываемыми данными являются, в том числе, тип устройства мобильной связи и другие сведения, касающиеся телекоммуникационного устройства, данные месторасположения Подключения и иная идентификационная информация, связанная с телекоммуникациями и использованием услуг, такая как абонентские номера подключений, а также время и продолжительность звонков. Идентификационные и географические данные обрабатываются в срок, необходимый для мер, перечисленных ранее.

**11.5** DNA вправе записывать звонки в отдел обслуживания клиентов DNA для подтверждения заключения возможных договоров, развития обслуживания клиентов DNA или для мониторинга и повышения качества услуг DNA.

**11.6** DNA имеет право на основании запроса представителей полиции или других компетентных служб передать идентификационные и географические данные, касающиеся Подключения Клиента или оконечного устройства, в целях расследования преступлений или в распоряжение служб, принимающих сообщения о чрезвычайных происшествиях в соответствии с законом о защите информации в области электронных коммуникаций, а также в законодательстве о предварительном следствии, мерах пресечения и полномочиях полиции или других органов власти.

**11.7** Если SIM-карта находится в распоряжении Бюро находок или аналогичной организации, предусмотренной законом о найденных вещах, занимающихся возвратом собственникам утерянного имущества, DNA вправе передать им данные о собственнике или пользователе Подключения и его контактные данные, если предоставление информации может помочь вернуть SIM-карту или мобильный телефон законным владельцам, и передача данных не запрещена.

**11.8** Более точные цели использования данных клиента, идентификации, справочников и географических данных и принципы их обработки представлены в реестровом отчете DNA, а также в отчетах, касающихся обработки идентификационных и географических данных. Действующие отчеты представлены на сайте DNA или в офисах DNA.

## 12. Идентификационные данные

**12.1** DNA бронирует за Клиентом абонентский номер на весь

период действия договора на обслуживание.

**12.2** DNA имеет право выбора относящиеся к услуге и поступающие в распоряжение Клиента имена пользователя, номера, адреса и другие аналогичные идентификационные данные (далее **Идентификационные данные**). Они остаются в собственности DNA, и Клиент не имеет на них никаких прав после завершения действия договора, если письменно не оговорено иное.

**12.3** DNA вправе менять Идентификационные данные, если постановления органов власти, либо структурные, сервисные или иные технические основания в сетях этого требуют. DNA сообщает Клиенту об изменении предварительно и заблаговременно. Однако об изменении абонентского номера Подключения сообщается не позднее, чем за шесть (6) месяцев до вступления изменения в силу.

**12.4** DNA вправе передать Идентификационные данные третьей стороне, если услуга была закрыта в течение шести (6) месяцев по иной причине, кроме просьбы Клиента.

### **13. Услуга по передаче данных**

**13.1** **Общее.** Данный раздел 13 применяется к пакетным услугам по передаче данных (далее **Услуга по передаче данных**), предоставляемых Клиенту с помощью Подключения DNA. Целью Услуги по передаче данных является предоставление Клиенту возможности доступа в Интернет с помощью различных технологий. В зависимости от используемых технологий, возможна открытая связь между оконечным устройством и опорной станцией или иной точкой подключения. Более точные данные об Услуге по передаче данных представлены в материале, который предоставляется Клиенту и который можно также найти на сайте DNA, либо получить по запросу в отделе обслуживания клиентов DNA.

**13.2** **Коды.** Индивидуальные коды пользователя, возможно необходимые для образования связи, необходимо тщательно хранить таким образом, чтобы они не попали в распоряжение третьих лиц.

**13.3** **Региональная доступность и свойства Услуги по передаче данных.** DNA имеет право принимать решение о региональной доступности Услуги по передаче данных и о региональных свойствах услуги. Из-за воздействия радио- и сетевой техники в услугах могут быть случайные помехи, задержки и перебои. DNA не гарантирует безупречное функционирование Услуги по передаче данных во всех местах зонального охвата сетей. Например, в зависимости от радио- или сетевой техники и структуры Интернета, так же как и функционирования серверов третьих сторон, данные, передаваемые с помощью Услуги по передаче данных, могут задерживаться, изменяться или пропадать. Услуга передачи данных представляет собой уступающий трафик,

и поэтому передача данных может временно замедлиться или прерваться, если другие услуги требуют больше сетевых мощностей. DNA может отдавать приоритет другому сетевому трафику по сравнению с Услугой передачи данных. Фактические скорости передачи данных зависят от качества имеющейся связи и характеристик используемого оконечного устройства; DNA не гарантирует определенной скорости передачи данных. Скорости передачи данных, возможно объявленные в Услуге передачи данных, являются теоретическими максимальными скоростями, в то время как реальные скорости более низкие.

**13.4. Использование Услуги по передаче данных.** Для образования связи возможно потребуются индивидуальные установки услуги, которые можно получить в отделе обслуживания клиентов DNA или на Интернет-сайте DNA. Клиент отвечает за использование индивидуальных настроек оконечных устройств, операционной системы и программного обеспечения, а также за то, что данные установки будут использоваться для создания связи. Если связь будет осуществляться с использованием других настроек, Клиент отвечает за возможный вред и ущерб, а также за другие возникающие телекоммуникационные платежи помимо платежа по Услуге передачи данных. Связь по Услуге передачи данных запрещено использовать для перегружающей сеть трафика односторонних сетей, и аналогичного обмена файлами. Кроме этого, запрещено предложение серверных и аналогичных услуг, а также использование связи другими сторонами кроме Клиента. DNA вправе ограничивать использование услуги для предотвращения возникновения помех для сети или иных пользователей. Клиент несет ответственность за материал, переданный с помощью услуги другим пользователям, DNA или третьим серверам. Клиент несет ответственность за то, чтобы материал, переданный или опубликованный Клиентом с помощью Услуги передачи данных, не вызывал помех в сети, не подвергал опасности информационную безопасность, не нарушал защиты частных лиц или информационной защиты, не нарушал авторских прав или иных прав DNA или третьих сторон, хорошего образа ведения дел (включая так называемую массовую рассылку спама), распоряжений обязывающих законов и постановлений, а также распоряжений компетентных органов. Если с помощью Услуги передачи данных Клиента такой материал был передан другим клиентам, DNA или третьим серверам, либо вышеупомянутый материал был выложен в свободный доступ, DNA вправе, не запрашивая разрешения клиента, удалить подобный оскорбительный материал, заблокировать его использование или закрыть Услугу передачи данных Клиента.

**13.5. Оплата.** Если Услуга передачи данных предусматривает

определенный базовый объем переданных данных, то за объем, превышающий базовый, взимается плата согласно тарифу. Неиспользованная часть объема данных, возможно входящих в месячную плату за Услугу передачи данных, на следующий период не переносится и Клиенту не возмещается.

#### 14. Оплата.

**14.1** DNA взимает с Клиента за Подключение, использование Телекоммуникационной услуги и других услуг DNA плату в соответствии с прайс-листом DNA или договором. DNA вправе взимать оплату, связанную с Подключением, также за тот период, когда услуги Подключения невозможно было поставить по вине Клиента.

**14.2** DNA взимает с Клиента также платежи других телекоммуникационных компаний и производителей услуг, использованных через услугу DNA, если об этом имеется договоренность с данной компанией или провайдером услуг. Данные платежи взимаются в соответствии с прайс-листом данной телекоммуникационной компании или провайдера услуг. В прайс-листе DNA не являются платежи, взимаемые за услуги других провайдеров.

**14.3** DNA предоставляет Клиенту за плату согласно тарифу спецификацию платежей в соответствии с законодательством и требованиями компетентных органов.

**14.4** Клиент несет перед DNA ответственность за все платежи в соответствии с договором. Ответственность Клиента не зависит от того, являлся ли сам Клиент пользователем услуги или передал услуги в пользование другого лица. Пункт 10.3 договора о поставке отдельно предусматривает незаконное использование Подключения и связанное с этим разделение ответственности.

#### 15. Прекращение договора

**15.1** Разговорное время, оставшееся без использования после прекращения договора, Клиенту не возмещается.

**15.2** Подключение находится в активном состоянии в течение шести (6) месяцев с последнего пополнения баланса, либо, если Клиент ни разу не пополнил баланс Подключения после приобретения Подключения в течение шести (6) месяцев с момента начала использования Подключения. Договор на обслуживание расторгается через восемь (8) месяцев с момента последнего пополнения баланса, либо если Клиент ни разу не пополнил баланс Подключения после его приобретения, через восемь (8) месяцев с момента начала использования Подключения. За два (2) месяца до прекращения договора использование Подключения будет таким образом, что с помощью Подключения можно будет сделать звонок по номеру службы спасения и полиции (112), в бесплатную службу технической поддержки и отдел обслуживания клиентов DNA. Возможность звонить по

иным номерам будет заблокирована.

**15.3** Потребитель-клиент может расторгнуть договор на обслуживание, срок расторжения договора составит при этом две (2) недели, если стороны не имеют другой договоренности в письменном виде. Клиент-потребитель вправе расторгнуть договор на обслуживание немедленно, если DNA объявит об изменении условий договора. Клиент-потребитель вправе расторгнуть свой договор на обслуживание со сроком расторжения договора в один (1) месяц. Если условия договора меняются не в пользу Корпоративного клиента, Корпоративный клиент вправе расторгнуть договор на обслуживание со вступлением изменения в силу в той его части, которой касается изменение.

**15.4** Клиент-потребитель может расторгнуть свой договор в письменном или устном виде, сообщив об этом в отдел обслуживания клиентов DNA. Корпоративный клиент может расторгнуть договор письменно. DNA вправе закрыть Подключение не позднее, чем на следующий день после уведомления. Клиенту-потребителю получает письменное подтверждение о расторжении договора.

**15.5** DNA вправе расторгнуть договор со сроком расторжения в один (1) месяц, если иное не определяется обязывающим законодательством или стороны не имеют другой договоренности в письменном виде.

**15.6** DNA вправе расторгнуть договор на обслуживание, если 1) Подключение было по просьбе Клиента закрыто более одного (1) года, 2) компетентные органы доказали вину Клиента в создании препятствий или помех в телекоммуникационной связи, или 3) Клиент иным образом существенно и, невзирая на предупреждения, нарушил свои обязательства по этому договору.

**15.7** Клиент вправе расторгнуть договор в отношении Телекоммуникационной услуги без срока расторжения договора из-за задержки или ошибки со стороны DNA, если нарушение договора со стороны DNA является существенным. Вышеуказанное право Клиента на расторжение договора касается того договора на Телекоммуникационную услугу, поставка которой была задержана или имела существенную ошибку.

#### 16. Другие условия

**16.1** Уведомления Клиент должен направлять письменные уведомления, касающиеся настоящего договора, по указанному в договоре с DNA или объявленному позднее адресу, номеру факса или адресу электронной почты. DNA должна направлять письменные уведомления, касающиеся настоящего договора, по последнему адресу, указанному Клиентом, номеру факса, или адресу электронной почты, указанному Клиентом DNA, либо в

виде SMS-сообщения на номер мобильного телефона Клиента. Считается, что уведомление DNA, отправленные по почте, Клиент получает на седьмой день с момента их отправления, а уведомление, отправленные по электронной почте, факсу или в виде SMS-сообщения - на следующий рабочий день после их отправления.

**16.2 Непредолимое препятствие.** DNA освобождается от своих обязательств и обязанности по уплате компенсации, если нарушение обязательств по договору или их невыполнение произошло в результате непреодолимой силы (форс-мажор). Основанием освобождения от обязательств считается такое необычное и оказывающее влияние событие, препятствующее исполнению договора и случившееся после заключения договора, которое независимо от DNA, и влияния которого невозможно избежать или преодолеть разумными усилиями. Таким событием может быть, например война, восстание, экспроприация или конфискация для общественных нужд, перебои в электроснабжении, забастовка, пожар, гроза, повреждение кабеля, вызванное третьей стороной, или иная аналогичная по своему влиянию и независимая от сторон договора причина. Если исполнение обязательств по договору задержится по какой-либо из вышеупомянутых причин, срок выполнения обязательств по договору будет продлен настолько, насколько это может считаться разумным, с учетом всех условий, влияющих на вопрос.

## **17. Срок действия и изменение условий поставки**

**17.1** Данные условия поставки пополняемого подключения вступают в силу 1.10.2009 и остаются в силе до отдельного уведомления. Условия поставки можно получить у DNA бесплатно.

## **17.2 Изменение условий поставки со стороны Клиента-потребителя**

17.2.1 DNA может изменить настоящие условия поставки, возможные особые условия определенных услуг, изменять другие условия и цены, если данное изменение производится в пользу Клиента-потребителя, или, если речь идет о незначительном изменении, не влияющим на основное содержание договора, и изменение договора обусловлено причиной, определенной в пункте 17.2.3, либо если причина вызвана изменениями в законодательстве или постановлениями компетентных органов, и данное изменение не наносит ущерба Клиенту-потребителю.

17.2.2 DNA вправе изменять условия поставки, возможные особые условия определенных услуг DNA, изменять другие условия и цены в ущерб Клиенту-потребителю, если данное изменение вызвано изменениями в законодательстве или постановлениями компетентных органов

17.2.3 DNA имеет право изменять условия поставки, возможные особые условия определенных услуг DNA, изменять другие условия и цены в ущерб Клиенту-потребителю таким образом, чтобы содержание договора в комплексе менялось незначительно, если одной из причин изменения является одна из нижеследующих:

- 1) технические обновления системы;
  - 2) изменения в структуре собственников DNA,
  - 3) повышение информационной безопасности, защиты информации или защиты приватности Клиента-потребителя,
  - 4) развитие или обновление услуг Подключения,
  - 5) работы по модернизации сетей мобильной связи, используемых DNA,
  - 6) обеспечение финансовой безопасности Клиента-потребителя,
  - 7) защита несовершеннолетних, людей с ограниченными возможностями или аналогичных групп клиентов,
  - 8) следование саморегулированию рынка,
  - 9) обновление устаревших ценовых и договорных систем,
  - 10) унификация договоров DNA,
  - 11) существенное и постоянное изменение рыночной ситуации,
  - 12) подготовка к чрезвычайным условиям,
  - 13) изменение стоимости сообщения,
  - 14) изменение затрат на производство услуг, поставляемых DNA, и/или
  - 15) иная особая причина из-за существенного изменения условий.
- 17.2.4 DNA сообщает Клиенту-потребителю об изменении условий договора не позднее чем за один (1) месяц до их вступления в силу.

**17.3** Изменение условий поставки для Корпоративного клиента. DNA не вправе менять условия настоящего договора, возможные особые условия отдельных услуг DNA и иные условия договора. Корпоративному клиенту сообщается о новых условиях поставки за один (1) месяц до их вступления в силу.

## **18. Применяемое законодательство и юрисдикция**

**18.1** К договору на обслуживание применяется законодательство Финляндии.

**18.2** Если разногласия по договору на обслуживание не удается решить путем переговоров, вопрос решается в суде первой инстанции города Хельсинки. Клиент также вправе подать иск в общий суд первой инстанции по месту жительства. Клиент-потребитель может при желании передать дело на рассмотрение комиссии по делам потребителей.



**dna**