

DNA LIIKKUVA LAAJAKAISTA -ERITYISEHDOT

1. Erityisehtojen käsitteet

Käsitteet tarkoittavat näissä erityisehdoissa seuraavaa:

Asiakas

Asiakas-sanaa käytettäessä viitataan samanaikaisesti sekä kuluttaja-asiakkaisiin että yritysasiakkaisiin. Kuluttaja-asiakas tilaa DNA:ita palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Yritysasiakas on luonnollinen tai juridinen henkilö, joka tilaa DNA:ita palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Erityisehdot

DNA Liikkuva Laajakaista -palveluun sovellettavat erityisehdot.

Laitteet

Modeemi- ja telepäätelaitteet ja muut laitteet, jotka DNA kulloinkin toimittaa asiakkaalle.

Palvelu

DNA:n Asiakkailleen tarjoama DNA Liikkuva Laajakaista -palvelu, joka mahdollistaa internetyhteyksien muodostamisen matkaviestinverkkoon kytkeytyvällä päätelaitteella, esimerkiksi kannettavalla tietokoneella.

Liittymänopeus

Palvelulle ilmoitettu realistisesti saavutettavissa oleva maksiminopeus.

Verkko

Viestintäverkko, jossa DNA kulloinkin tarjoaa palveluja.

2. Palvelun kuvaus

DNA Liikkuva Laajakaista on DNA Oyj:n asiakkailleen tarjoama Palvelu, joka mahdollistaa internetyhteyksien muodostamisen matkaviestinverkkoon kytkeytyvällä päätelaitteella, esimerkiksi kannettavalla tietokoneella. Palvelu tarjotaan GPRS/EDGE, 3G- tai 4G-tiedonsiirtona.

3. Palvelun perusominaisuudet

Palvelu sisältää valitun liittymätyyppin mukaisen tiedonsiirtoyhteyden ja tiedonsiirtomäärän kotimaassa. Palvelun käyttö ulkomailla on oletusarvoisesti estetty.

Tiedonsiirto on käytettävissä rajattomasti tai liittymän mukaiseen käyttömäärään saakka liittymän ilmoitetulla tiedonsiirtonopeudella (jäljempänä Liittymänopeus) ja -tekniikalla.

4. Palvelun käyttöönotto ja laskutus

Palvelu alkaa toimia viimeistään neljän (4) työpäivän kuluttua sopimuksen hyväksymisestä. Asiakkaan tilaama Palvelu ja mahdolliset muut palvelut laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan, hinnaston mukaisin ehdoin.

5. Sopimuksen kesto

Sopimus Palvelusta voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Jos sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa sovitun määräajan. Asiakas voi irtisanoa määräaikaisen sopimuksen myös kesken määräaikaisen sopimuskauden. Irtisanoessaan määräaikaisen sopimuksen Asiakas on velvollinen maksamaan DNA:lle kaikki jäljellä olevaa sopimuskautta koskevat kuukausimaksut.

Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, ellei Asiakas viimeistään kahta viikkoa tai DNA viimeistään kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut sopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun.

Asiakkaan käyttäessä oikeuttaan siirtää numeronsa toiselle operaattorille kesken määräaikaisen sopimuksen, Asiakkaan ja DNA:n välinen määräaikainen sopimus jatkuu numeronsiirrosta huolimatta ja Asiakas vastaa sopimuksensa mukaisista maksuista määräaikaisen sopimuskauden loppuun asti.

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

6. Tiedonsiirtonopeus

Palvelun suurin mahdollinen realistinen tiedonsiirtonopeus on liittymälle näissä Erityisehdoissa ilmoitettu liittymäkohtainen maksiminopeus (Liittymänopeus) tai nopeimman Asiakkaan saatavilla olevan verkkotekniikan maksiminopeus, jos se on Liittymänopeutta pienempi.

Asiakkaan saatavilla olevaa verkkotekniikkaa rajoittavat eri verkkotekniikoiden maantieteelliset kuuluvuusalueet, Asiakkaan liittymätyyppi ja päätelaite. Eri verkkotekniikoiden arvioituiden realistiset maksiminopeudet on listattu taulukkoon 1.

Taulukko 1: Verkkotekniikoiden realistiset maksiminopeudet

Verkkotekniikka	Maksimi latausnopeus	Maksimi lähetysopeus
2G EDGE	0,2 Mbit/s	0,2 Mbit/s
3G HSPA	15 Mbit/s	6 Mbit/s
3G Dual Carrier	30 Mbit/s	6 Mbit/s
4G LTE 10MHz	60 Mbit/s	25 Mbit/s
4G LTE 20MHz	150 Mbit/s	50 Mbit/s
4G LTE+	300 Mbit/s	50 Mbit/s

Verkkotekniikan realistisella maksiminopeudella tarkoitetaan käyttäjälle saavutettavissa olevaa IP-paketin hyötykuormasta laskettua maksiminopeutta sellaisella laitteella, joka tukee kyseistä Verkossa saatavilla olevaa verkkotekniikkaa. Suurimmat nopeudet saavutetaan 3G- ja 4G-verkon alueella. Näiden ulkopuolella yhteydet toimivat EDGE- ja GPRS-nopeuksilla. Eri verkkotekniikoiden alueelliset saatavuustiedot ilmoitetaan DNA:n kuuluvuusaluekartassa dna.fi/kuuluvuus.

Liittymäkohtaiset maksiminopeudet (Liittymänopeudet) ja nopeuden vaihteluvälit on listattu taulukkoon 2. Kansallisten ja kansainvälisten verkkojen nopeudesta, palvelimien nopeudesta sekä näiden ruuhkaisuudesta johtuen tiedonsiirtonopeudet internetissä sijaitseville palvelimille voivat olla pienempiä kuin liittymän maksiminopeus.

Taulukko 2:

Liittymänopeudet ja tiedonsiirtonopeuden vaihteluväli

Liittymänopeus	Latausnopeuden vaihteluväli	Lähetysnopeuden vaihteluväli
3G 256 kbit/s	0,1 – 0,256 Mbit/s	0,1 – 0,256 Mbit/s
3G 512 kbit/s	0,4 – 0,5 Mbit/s	0,4 – 0,5 Mbit/s
3G 1 Mbit/s	0,4 – 1 Mbit/s	0,4 – 1 Mbit/s
3G 2 Mbit/s	0,4 – 2 Mbit/s	0,4 – 2 Mbit/s
3G 10 Mbit/s	0,4 – 10 Mbit/s	0,4 – 6 Mbit/s
3G 21 Mbit/s	0,4 – 21 Mbit/s	0,4 – 6 Mbit/s
4G 10 Mbit/s*	5 – 10 Mbit/s	4 – 10 Mbit/s
4G 50 Mbit/s**	5 – 50 Mbit/s	4 – 50 Mbit/s
4G 150 Mbit/s**	5 – 150 Mbit/s	4 – 50 Mbit/s
4G 300 Mbit/s**	5 – 300 Mbit/s	4 – 50 Mbit/s

*4G-verkon ulkopuolella liittymä toimii 3G-verkossa: latausnopeuden vaihteluväli 0,4...10 Mbit/s, lähetysnopeuden vaihteluväli 0,4...6 Mbit/s.

**4G-verkon ulkopuolella liittymä toimii 3G-verkossa: latausnopeuden vaihteluväli 0,4...30 Mbit/s, lähetysnopeuden vaihteluväli 0,4...6 Mbit/s.

7. Mainostettu nopeus

Viestintäviraston linjauksen mukaan (Kannanotto internetyhteyksipalvelun nopeuden kohtuullisesta ilmoittamisesta 605/923/2016) internetyhteyden tarjoajan tulee ilmoittaa Asiakkaalle tarjotun internetyhteyksipalvelun mainostettu nopeus.

DNA Liikkuva Laajakaista –liittymien mainostettu nopeus on liittymälle ilmoitettu suurin mahdollinen realistinen tiedonsiirtonopeus, eli Liittymänopeus. DNA Liikkuva Laajakaista palveluiden mainonnassa ei käytetä realistisia maksiminopeuksia suurempia nopeuksia.

8. Verkon kuuluvuuteen ja Palvelun käytettävyyteen vaikuttavat tekijät

DNA:n kuuluvuusaluekartassa (dna.fi/kuuluvuus) on ilmoitettu eri verkotekniikoiden kuuluvuusalueet. Kuuluvuusaluekartta on suuntaa antava esitys liittymän kuuluvuusalueesta.

Rakennusmateriaaleista erityisesti kivi, metalli ja uudisrakennuksissa usein käytetty selektiivisesti muodostavat radioaallon kulkua vaikeuttavia esteitä, joihin radioaalot voivat pysähtyä tai vaimeta voimakkaasti. Esimerkiksi kivi aiheuttaa ongelmia paksuseinäisissä taloissa, kellareissa, tunneleissa ja kallioleikkauksissa. Radioaalot voivat jäädä heijastumaan kahden kivipinnan – esimerkiksi rakennusten – väliin, jolloin radioaallon eteneminen estyy tai häiriintyy. Myös maastonmuodot voivat estää radioaaltojen etenemisen. Jos Palvelun käyttäjän ja tukiaseman välissä on korkea mäki, ei radioaalto välttämättä pääse perille asti. Edellä mainituista seikoista johtuen myös DNA:n ilmoittamat verkkojen peittoalueet ovat suuntaa antavia ja niillä voi esiintyä katkeiluita, joilla palvelu ei toimi aukottomasti. DNA suosittelee lisäantennin käyttöä kaikissa olosuhteissa liittymän kanssa.

Tiedonsiirtopalvelun käytettävyyteen vaikuttaa mm. yhtäaikaisten käyttäjien ja tiedonsiirton määrää. Yksi tukiasema pystyy välittämään vain tietyn määrän tiedonsiirto liikennettä. Jos matkaviestinverkkoon tulee yhtäaikaista paljon samanaikaista liikennettä, verkko voi ruuhkautua. Esimerkiksi suurten yleisötapahtumien aikana verkko voi olla ruuhkainen, mikäli paljon ihmisiä kerääntyy paikkaan, jossa normaalisti ei ole paljon matkaviestinliikennettä. Verkon kuormittumisesta johtuen tiedonsiirto voi hidastua, katkeilla tai keskeytyä. Nopeuksiin vaikuttavat lisäksi käytetty päätelaite sekä ohjelmistot.

DNA:n matkaviestinverkon radiokapasiteettia voidaan jakaa siten, että suuremman maksiminopeuden liittymä saa myös verkon ruuhkatilanteessa korkeamman tiedonsiirtonopeuden kuin pienemmän maksiminopeuden liittymä.

Nopeusluokkiin perustuvassa kapasiteetinjaossa erot eri asiakkaille tarjotussa kapasiteetissa ovat korkeintaan yhtä suuria kuin nopeusluokkien suhteelliset erot. Esimerkiksi liittymä, jonka maksiminopeus on 300 Mbit/s, voi saada korkeintaan kuusinkertaisen kapasiteetin 50 Mbit/s liittymään nähden. Mikäli yhden tukiaseman alueelle tulee niin paljon asiakkaita, että 50 Mbit/s liittymäasiakkaat saavat kukin ainoastaan 10 Mbit/s nopeuden, voi 300 Mbit/s maksiminopeuden liittymällä silti saada samanaikaisesti saman tukiaseman alueella 60 Mbit/s tiedonsiirtonopeuden. Tätä suuremmat erot toteutuvissa tiedonsiirtonopeuksissa kuormitetussa verkossa johtuvat

muun muassa asiakkaiden erilaisista radio-olosuhteista ja päätelaitteiden ominaisuuksista.

Matkaviestinverkossa voi ilmetä satunnaisia ja lyhytkestoisia häiriöitä ja viivettä sekä puheluhyteyksen tilapäisiä katkeamisia. Nämä johtuvat mm. radio- ja verkotekniikasta, Verkon ja järjestelmän ominaisuuksista, Verkon kuormituksesta sekä huolto- ja ylläpitotöistä. Myös tietoturvahyökkäykset, asiakkaan laitteistot, maastoesteet, rakennukset, tietoturvaohjelmien torjunta sekä käyttäjien määrä voivat olla Palvelun toimivuutta rajoittavia seikkoja.

Katkenneen tai keskeytyneen tiedonsiirtohyteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisenä tai virheellisenä.

DNA tiedottaa tietoonsa tulevista asiakkaan Palveluun vaikuttavista muista kuin vähämerkityksellisistä muutoksista ennen niiden voimaantuloa DNA:n yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

9. Palvelun rajoitukset

DNA varaa oikeuden käyttää verkossaan liikenteenhallintamenetelmiä, jos se on välttämätöntä:

1) lainsäädännöstä seuraavan vaatimuksen, tuomioistuimen päätöksen taikka viranomaismääräysten ja -päätösten asettaman vaatimuksen noudattamiseksi. Hallintamenetelmät toteutetaan siinä laajuudessa ja ajanjaksolla kuin määräys tai laki edellyttää;

2) verkon, sen kautta tarjottavien palvelujen ja loppukäyttäjien päätelaitteiden eheyden ja turvallisuuden säilyttämiseksi. Hallintamenetelmät voidaan kohdentaa verkon tai päätelaitteiden eheyttä tai turvallisuutta uhkaavaan yhteyteen kunnes uhka on torjuttu; tai

3) uhkaavan verkon ruuhkautumisen estämiseksi tai poikkeuksellisen tai väliaikaisen verkon ruuhkautumisen vaikutusten lieventämiseksi siinä laajuudessa ja sen pituisina kuin tilanne vaatii.

DNA voi myös palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois.

Liikenteenhallinta verkon ruuhkautumisen estämiseksi tai ruuhkautumisen vaikutusten lieventämiseksi voi tilapäisesti hidastaa tiedonsiirtohyteyttä. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirtopalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Liikenteenhallintakeinoja ovat esimerkiksi tuomioistuimen määräyksellä tehdyt verkon käytön rajoitukset, joilla estetään pääsy verkkopalveluihin, joita käytetään tekijänoikeudella suojatun sisällön oikeudettomaan jakeluun. Tällaiset estot voivat olla toteutettu siten, että Palvelun käyttäjän pääsy estetään joihin internet-verkon osoitteisiin tai siten, että joihtakin internet-verkon palvelimien osoitteita ei välitetä Palvelun käyttäjälle DNA:n nimipalvelusta (DNS). Muita liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös tietoturvaperusteisesti tehdyt porttitiestot. Porttitiestoja voidaan käyttää esimerkiksi laajamittaisen haavoittuvuuden hyväksikäytön rajoittamiseen. Uusia tietoturvaohjelmia ilmaantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo tietoturvasyistä estetyistä porteista on listattu DNA:n sivuilta osoitteessa dna.fi.

Lähtävä sähköpostiliikenne (SMTP)-liikenne liittymästä porttiin 25 on sallittu vain DNA:n omille SMTP-palvelimille Viestintäviraston määräyksen mukaan. Mikäli Palvelua käytetään näiden erityisehtojen, DNA:n yleisten sopimusehtojen tai lain vastaisesti, on DNA:lla oikeus sulkea liittymä tilapäisesti sekä purkaa sopimus DNA:n kuluttaja-asiakkaita koskevien yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

Liittymä on tarkoitettu pakettikytkentäisiin IP- (internet) yhteyksiin. Puhel- ja videopuheluliikenne sekä lähtävä teksti- ja multimediaviestiliikenne on estetty eikä niitä ole mahdollista erikseen tilata liittymään. Saapuva tekstiviestiliikenne on sallittu.

Yhteyksipalvelussa on IP v6-tuki.

10. Palvelun käyttö ulkomailla

Palvelun käyttö ulkomailla on oletusarvoisesti estetty. Lisätietoja Palvelun käytöstä ulkomailla, tarjolla olevista ulkomaan käytön saldorajoituksista tai ulkomaan dataestosta saa DNA:n asiakaspalvelusta. Palvelun käyttö ulkomailla ei sisälly kuukausimaksuun, vaan se hinnoitellaan ja laskutetaan kulloinkin voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää minkä hyvänsä vaihtoehdoisen roamingoperaattorin tarjoamia säännellyjä verkkovierailudatapalveluja tai vaihtoehdoisen palveluntarjoajan suoraan vierailuverkossa tarjoamia säännellyjä verkkovierailudatapalveluja. DNA ei laskuta asiakasta vaihdosta

vaihtoehtoisen roamingoperaattorin tai palveluntarjoajan palveluihin tai niiden välillä. Asiakas vastaa käyttämiensä säänneltyjen verkkovierailupalveluiden käytöstä ja maksuista suoraan vaihtoehtoiselle roamingoperaattorille tai palveluntarjoajalle.

11. Tietoturva

Langaton viestintä GSM/3G/4G-tukiaseman ja mobiililaitteen välillä on salattu. Liikennöittäessä avoimeen internetiin Asiakkaan tulee huolehtia siirtämänsä luottamuksellisen tiedon salauksesta.

Asiakas vastaa itse käyttämänsä päätelaitteen (esimerkiksi kannettava tietokone), tietojärjestelmien, lähiverkon tai muiden vastaavien laitteiden tai järjestelmien suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakas vastaa myös henkilökohtaisen palomuurin ja haittaohjelmien torjuntaohjelmien toiminnasta sekä käyttöjärjestelmien tarvittavista päivityksistä.

12. Ohjelmiston käyttöön liittyvät ehdot

DNA toimittaa asiakkaalle osana Palvelua ohjelmiston, joka on esiasennettu Laitteeseen. Asiakas saa Palvelun käyttämisen edellyttämän käyttöoikeuden ohjelmistoon Sopimuksen voimassaolon ajaksi. DNA vastaa ohjelmiston virheettömästä toiminnasta ainoastaan sellaisten Laitteiden käytön yhteydessä, jotka tukevat ohjelmiston toimintaa.

Ohjelmisto on DNA:n omaisuutta eikä Asiakkaalla ole oikeutta kopioida tai poistaa sitä Laitteesta tai muuttaa sitä millään tavoin. Mikäli Laitteeseen sisältyy kolmansien osapuolien toimittamia ohjelmistoja, on Asiakas lisäksi velvollinen noudattamaan kyseisten ohjelmistojen lisenssiehtoja.

Muilta osin ohjelmiston käyttöoikeuksiin ja siihen kuuluviin immateriaalioikeuksiin sovelletaan DNA:n yleisiä sopimusehtoja.

13. Palvelun toimittaminen asiakkaalle

DNA huolehtii Palvelun ja Laitteen toimittamisesta asiakkaan saataville DNA:n toimipisteeseen tai muulla erikseen sovitulla tavalla. Laitteen toimitusaika voi vaihdella esimerkiksi Laitteen kysynnästä ja laitevalmistajan varastotilanteesta riippuen. Toimitusajasta sovitaan asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti.

Toimitus katsotaan tapahtuneeksi, kun asiakas on saanut Laitteen hallintaansa ja/tai Palvelun käyttöönsä. Laite ja Palvelu toimitetaan postitse vain Suomeen lukuun ottamatta Ahvenanmaata.

14. Korvaavat laitteet

Mikäli markkinoinnissa yksilöity laite on loppunut, DNA:lla on oikeus toimittaa asiakkaalle markkinoitua laitetta vastaava laite.

15. Suoramarkkinointilupa

Joidenkin DNA:n toimittamien palveluiden ostamisen edellytyksenä on markkinointiluvan antaminen. Näiden palveluiden osalta sovelletaan tätä erityisehtojen kohtaa.

Ne palvelut, joiden ostamisen edellytyksenä on markkinointiluvan antaminen, voivat vaihdella ja markkinointiluvasta ilmoitetaan ostamisen yhteydessä ja sopimuslomakkeella.

Markkinointiluvan antaneet asiakkaat saavat säännöllisesti ajankohtaista tietoa DNA:n ja sen yhteistyökumppaneiden tuotteista, asiakaseduista ja tarjouksista esimerkiksi tekstiviestillä, multimediatekstillä ja/tai sähköpostilla. Markkinoinnissa voidaan hyödyntää matkaviestinverkon paikka- ja päätelaitetietoja sekä viestintään ja palveluiden käyttöön liittyviä muita tunnistamistietoja, kuten liittymänumeroita, yhteyksien ajankohtia sekä kestoja.

Tunnistamis- ja paikkatietoja käsitellään edellä lueteltujen toimenpiteiden edellyttämän ajan. Tämän sopimuksen tehnyt Asiakas vastaa siitä, että henkilö, jolle hän on luovuttanut liittymän käyttöön, suostuu vastaanottamaan tämän sopimuksen mukaisia markkinointiviestejä.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa antamansa suoramarkkinointilupa ilmoittamalla siitä DNA:n asiakaspalveluun.

16. Voimassaolo ja muut ehdot

Nämä erityisehdot tulevat voimaan 20.6.2018 ja ovat voimassa toistaiseksi. Ehdot korvaavat 1.3.2017 voimaan tulleet DNA Liikkuva Laajakaista -erityisehdot. Näitä ehtoja sovelletaan ennen 1.12.2016 tehdyissä DNA liikkuva laajakaista -liittymäsopimuksissa.

Sopimukseen sovelletaan näiden erityisehtojen lisäksi tilaus sopimuksessa mainittuja ehtoja sekä kulloinkin voimassa olevia DNA Oyj:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai DNA Oyj:n yleisiä sopimusehtoja yritysassiakkaille ja yhteisöille asiakassuhteesta riippuen.

Mikäli tilaus sopimuksen, yleisten sopimusehtojen ja näiden erityisehtojen välillä on ristiriitaa, on soveltamisjärjestys seuraava: 1. Tilaussopimus, 2. Erityisehdot, 3. Hinnasto, 4. Yleiset sopimusehdot.

Näillä ehdoilla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaalle pakottavasta kuluttajan-suojalainsäädännöstä tai muusta pakottavasta lainsäädännöstä seuraavia oikeuksia.