

Specialvillkor och tjänstebeskrivning för DNA Netti för bostadsbolag

Den finska villkorna är de egentliga villkorna. Om det förekommer skillnader mellan villkorna är det de finskspråkiga villkorna som gäller.

Begrepp i specialvillkoren

Begreppen avser i dessa specialvillkor följande:

Kund

Ordet kund syftar samtidigt på både privatkunder och företagskunder. En privatkund beställer tjänster av DNA i huvudsak för annat syfte än den näringsverksamhet han eller hon idkar. En företagskund är en fysisk eller juridisk person som beställer tjänster av DNA i huvudsak för den näringsverksamhet kunden idkar. Nedan i texten används formen DNA för DNA Abp.

Specialvillkor

Specialvillkor för Bredbandstjänster som tillämpas utöver beställningsavtalet och de allmänna avtalsvillkoren.

Enheter

Modem, andra terminaler för telekommunikation och andra utrustningar som DNA säljer till kunden vid respektive tidpunkt. För att fungera kräver en bredbandsförbindelse en teknikkompatibel terminal.

Tjänster

De apparat-, innehålls-, abonnemangs- och tilläggs-tjänster som DNA erbjuder kunden, samt övriga kommunikations och mervärdestjänster, och övriga tjänster sammantaget.

Nät

Det kommunikationsnät i vilket DNA vid respektive tidpunkt erbjuder tjänsterna.

DNA Netti för bostadsbolag bredbandstjänst

I Bredbandstjänster ingår alla bredband som berörs av dessa specialvillkor.

DSL

Med DSL avses i dessa villkor ADSL- och VDSL2-tekniker.

1. DNA Netti för bostadsbolag

DNA Netti för bostadsbolag kan levereras till bostadsbolag på DNA:s verksamhetsområde. Bostadsföreningens internet inkluderar alltid grundpriset som ingår i hyran eller i vederlaget. Ibruktagningen av bashastigheten för Netti för bostadsbolag förutsätter att den boende registrerar sig i tjänsten. Genom att registrera sig uppkommer ett avgiftsfritt avtal om anslutning med bashastighet mellan den boende och DNA. Då den boende beställer utökad hastighet och tilläggs-tjänster, ingås ett separat fakturerbart avtal mellan den boende och DNA. I varje lägenhet kan man ansluta högst 6 enheter till DNA Netti för bostadsbolag.

Dessa villkor begränsar inte en privatkunds lagbaserade uppsägningsrätt till följd av ett socialt prestationshinder under avtalsperioden för ett tidsbundet avtal. Kunden är i detta fall skyldig att påvisa det sociala prestationshindret och att lämna en skriftlig utredning till DNA om grunderna för uppsägningen.

Hastigheterna för Netti för bostadsbolag anges för anslutningar mellan DNA:s stamnät och anslutnings-

punkten i kundens lägenhet. Om kunden upptäcker att abonnemangets verkliga hastighet inte motsvarar den angivna minimihastigheten ska kunden göra en felanmälan till DNA. Baserat på felanmälan undersöker experterna vid DNA abonnemangets status och inleder tillsammans med kunden nödvändiga åtgärder. Om felet visar sig ligga inom DNA:s ansvarsområde och DNA trots vidtagna åtgärder inte kan leverera utlovad hastighet till kunden, överenskommer kunden och kundtjänsten om att ändra abonnemanget och månadsavgiften till en bredbandstjänst med lägre hastighet. Detta påverkar dock inte kundens rätt att kräva rättelse av felet eller åberopa andra följder av felet, såsom hävande av avtalet om kommunikationstjänsten, om felet är väsentligt.

DNA ansvarar inte för fel som uppkommer genom kundens program och terminaler eller felaktig användning av dem, inte heller för fel som orsakas av bristande funktion i ledningsnätet inomhus. Med de största abonnemangshastigheterna för kabelmodemtekniken måste modemmet vara i bryggläge, annars kan modemmet begränsa abonnemangets prestanda.

Vid trådlös användning av bredbandstjänsten kan den uppnådda anslutningshastigheten bli lägre än den angivna. Den utrustning som används (wlan-basstation/-modem, wlan-nätverkskort), krypteringsmetod, vald sambandskanal, övriga trådlösa utrustningar på samma frekvens samt fasta hinder påverkar hastigheten vid trådlös överföring.

Bredbandstjänsten för bostadsbolag har IPv6-stöd.

Bostadsbolagets småföretag kan ta bredbandet i bruk, ifall de godkänner att det är fråga om en tjänst för privatkunder och att det inte innehåller företagsanslutningens egenskaper.

2. Installation och drifttagning av tjänsten

En bredbandsförbindelse behöver en terminal för att fungera. Bredbandstjänster som är implementerade genom kabelmodem och Ethernet-anslutningsteknik förutsätter dessutom att lägenheten har tillgänglighet för fast nät baserat på optisk fiber och en genom DSL-teknik implementerad Bredbandstjänst samt att lägenheten ingår i DNA:s DSL-kompatibla kopparnät.

I kabelteknik ska modemmet stödja EuroDOCSIS 3.1-standarden.

I en förbindelse som är implementerad med FTTH (s.k. fiber till hemmet) måste terminalen vara en fiber-terminal som antingen har levererats eller godkänts av DNA.

När det gäller VDSL2-nät måste modemmet överensstämma med VDSL2-standarden.

Kunden är ansvarig för installation och konfiguration av miljön för tjänsterna, inklusive utrustning, om det inte i avtalet, eller uttryckligen på annat sätt, anges att installationen utförs av DNA. Utrustningen ska installeras på den adress som anges i beställningsavtalet. Vid installationen och användningen av utrustningen ska bruksanvisningen och eventuella särskilda instruktioner från DNA följas. Kunden ansvarar för att på egen bekostnad anskaffa utrustning och program utöver det som köps från DNA för att kunna använda anslutningen.

3 Dataöverföringshastighet

Dataöverföringshastigheterna för bredbandstjänster varierar beroende på den tillgängliga tekniken.

3.1 DNA Netti anslutningshastigheter och variationsintervallet (Mbit/s)

Kabelteknik

Hastighets-klass	Nedladdnings-hastighet Maximal	Nedladdnings-hastighet Normal	Nedladdnings-hastighet Minimal	Sändnings-hastighet Maximal	Sändnings-hastighet Normal	Sändnings-hastighet Minimal
150M / 25M	150	135	75	25	22	18
300M / 50M	300	270	150	50	45	35
600M / 100M	600	540	300	100	90	70
1000M / 100M	1000	900	500	100	90	70

Distribuerad kabelteknik

Hastighets-klass	Nedladdnings-hastighet Maximal	Nedladdnings-hastighet Normal	Nedladdnings-hastighet Minimal	Sändnings-hastighet Maximal	Sändnings-hastighet Normal	Sändnings-hastighet Minimal
150M / 50M	150	135	75	50	45	35
300M / 75M	300	270	150	75	68	50
600M / 100M	600	540	300	100	90	70
1000M / 100M	1000	900	500	100	90	70
2000M / 100M	2000	1800	1100	100	90	70

Ethernet-teknik

Hastighets-klass	Nedladdnings-hastighet Maximal	Nedladdnings-hastighet Normal	Nedladdnings-hastighet Minimal	Sändnings-hastighet Maximal	Sändnings-hastighet Normal	Sändnings-hastighet Minimal
150M / 75M	150	135	75	75	68	50
300M / 150M	300	270	150	150	135	75
600M / 300M	600	540	300	300	270	150
1000M / 500M	1000	900	500	500	450	250
2000M / 1000M	2000	1800	1100	1000	900	500

FTTH-teknik

Hastighets-klass	Nedladdnings-hastighet Maximal	Nedladdnings-hastighet Normal	Nedladdnings-hastighet Minimal	Sändnings-hastighet Maximal	Sändnings-hastighet Normal	Sändnings-hastighet Minimal
150M / 75M	150	135	75	75	68	50
300M / 150M	300	270	150	150	135	75
600M / 300M	600	540	300	300	270	150
1000M / 500M	1000	900	500	500	450	250

Hastighets-klass	Nedladdnings-hastighet Maximal	Nedladdnings-hastighet Normal	Nedladdnings-hastighet Minimal	Sändnings-hastighet Maximal	Sändnings-hastighet Normal	Sändnings-hastighet Minimal
1M / 1M	1	0,9	0,7	1	0,9	0,7
2M / 2M	2	1,8	1,4	2	1,8	0,7
10M / 10 M	10	9	7	10	9	7
50M / 10M	50	40	35	10	9	7
100M / 10M	100	90	70	10	9	7

Den normala hastigheten är tillgänglig för kunden under största delen av den tid då anslutningen används. Den normala hastigheten sker med maximal hastighet till 60 % för varje 4- timmarsperiod för anslutningar på högst 100 Mbit/s.

Minimihastigheten är minst 70 % av anslutningens maximala hastighet då anslutningens maximal hastighet är högst 100 Mbit/s.

Vid trådlös användning av bredbandstjänsten kan den uppnådda abonnemangshastigheten vara lägre än den angivna. Exempelvis påverkar den utrustning som används (WLAN-basstation/-modem, WLAN-nätverkskort), krypteringsmetoden, den valda sambandskanalen, övriga trådlösa enheter på samma frekvens samt fasta hinder) den trådlösa förbindelsens hastighet.

Enligt Kommunikationsverkets riktlinjer (Ställningstagande om skälig information gällande internetanslutningstjänsternas hastighet 605/923/2016) ska leverantörer av internetanslutningstjänster informera sina kunder om den tillhandahållna internetanslutningstjänstens annonserade hastighet.

Den annonserade hastigheten för DNA Netti abonnemangen är den högsta möjliga realistiska dataöverföringshastighet som angetts för abonnemanget, det vill säga anslutningshastigheten. I annonseringen av bredbandstjänster används inte högre hastigheter än de realistiska maxhastigheterna.

Vid mätningen av hastigheten beaktas nyttolasten för IP-paketet. Anslutningens hastighet och kvalitet kan påverkas av kablarnas längd och skick, skicket på lägenhetens inomhusnät samt nätverkstrafikens mängd.

3.2 Leverans och ibruktagnin

Leveransen av anslutningen förutsätter en förbindelse med ett lämpligt nät. Tillgängligheten på DNA Netti

för bostadsbolag kontrolleras alltid i samband med offertern. Leveranstiden överenskomms med kunden. DNA levererar bredbandsförbindelsen till fastighetens anslutningspunkt.

Efter beställningen får kunden

- avtalet
- avtalsvillkoren
- specialvillkoren

Innan anslutningen levereras får den boende ett meddelande om leverans av DNA Netti för bostadsbolag.

Kopplingen av anslutningen meddelas kunden. Kunden utför själv en eventuell inkoppling av terminalen enligt de installationsanvisningar som följer med terminalpaketet. Därefter är DNA Netti för bostadsbolag klart för användning.

För arbete på interna nät, felbegränsning, åtgärdande av fel, telefonrådgivning och ändring av tjänsten debiteras kunden enligt gällande prislsta. Kunden ansvarar för objektets distributionsnät. Kunden ansvarar för att de boende är medvetna om och följer villkoren och begränsningarna i anslutning till användningen av bredbandet för bostadsbolag.

Fastighetens generella kablingsystem ska byggas upp eller saneras i enlighet med Kommunikationsverkets gällande förordningar.

Användare som anslutit sig till distributionsnätet ansvarar själva för kopplingar som utförs i de egna lokalerna. Användare som anslutit sig till distributionsnätet ansvarar för nätfunktionen hos den terminalutrustning de äger, utrustningens inställningar samt även för de ändringar de gjort i inställningarna samt för de kostnader som terminalutrustningen medför inklusive eventuella störningar.

4. Fakturering

Faktureringen av DNA Netti för bostadsbolag sker i enlighet med kundens avtal. I regel sker fakturering varje månad och fakturan avser innevarande månad. Kunden får en faktura för DNA Netti för bostadsbolag där man fakturerar tjänstens totalpris.

Utökad hastighet för DNA Netti för bostadsbolag faktureras de boende direkt månatligen i enlighet med avtalet de ingått.

5. Support och underhåll

DNA sköter tillsynen av de nätkomponenter och det stamnät som tillhör bolaget. En enskild bredbandsanslutning omfattas inte av nätövervakningen. Upptäckten av fel bygger på felanmälan från kunderna. DNA administrerar nätkomponenter och -adresser. Eventuella ändringsarbeten på dessa nätkomponenter sköts av DNA.

I alla DNA Netti för bostadsbolag ingår Teknisk support som betjänar de boende i alla problemfall som gäller bredbandsanslutningen (kontaktuppgifter **dna.fi**). Dessutom betjänar en driftcentral kunderna dygnet runt. Driftcentralen tar emot anmälningar som berör störningar i anslutningen 24 h/dygn (kontaktinformation finns på adressen **dna.fi**). Fel i DNA Netti för bostadsbolag repareras utifrån kundens eller den boendes felanmälan under normal arbetstid.

Efter att felanmälan kommit in lokaliseras och åtgärdas DNA omedelbart felet, dock senast den tredje arbetsdagen efter att felanmälan kommit in, inberäknat anmälningsdagen.

DNA strävar efter att uppnå en hög tillgänglighet i bredbandstjänsten. I de driftavbrott som här avses ingår inte avbrott på grund av nödvändiga byggnads- och servicearbeten i nätet eller åtgärder i samband med datasäkerhet.

I bredbandstjänsterna ingår regelbundna servicefönster, under vilka anslutningen eller tilläggstjänsterna kan vara ur bruk eller avbrott kan förekomma. Information om serviceavbrott och eventuella mer omfattande fel finns på DNA:s webbplats **dna.fi**

6. Dataskydd

Det är väsentligt för dataskyddet att datorns operativsystem uppdateras regelbundet och att uppdaterade viruskydds- och brandväggstjänster används som förhindrar en skadlig inkommande och utgående data- trafik från anslutningen. I enlighet med myndigheter-

nas bestämmelser övervakar DNA kommunikationen på nätet och förhindrar automatiskt missbruk och avvikelser som upptäcks.

7. Restriktioner för användning av DNA Netti för bostadsbolag

I bredbandstjänster ingår regelbundna servicefönster, under vilka abonnemanget eller tilläggstjänster kan vara ur bruk eller avbrott kan förekomma i dem. Information om serviceavbrott och eventuella mer omfattande fel finns på DNA:s webbplats **dna.fi**

Av datasäkerhetsskäl kan DNA ingripa i avvikande användning av kundens Bredbandstjänst genom att stänga av kundens tjänst. I sådana fall förblir kundens abonnemang stängt tills kunden åtgärdar det datasäkerhetsproblem som har legat till grund för avstängningen och meddelar detta till DNA Kundtjänst. DNA förbehåller sig rätten att i sitt nät använda trafikhanteringsmetoder, om så är nödvändigt:

1. för att uppfylla krav som följer av lagstiftningen, eller för att uppfylla krav som ställs genom domstolsbeslut eller myndighetsbestämmelser och -beslut. Metoderna används i den utsträckning och under den tidsperiod som bestämmelserna eller lagen förutsätter;
2. för att bevara integriteten och säkerheten hos nätet, de tjänster som tillhandahålls via nätet och slutanvändarens terminaler. Trafikhanteringsmetoderna kan riktas mot en förbindelse som hotar nätets eller terminalernas integritet eller säkerhet tills hotet har avväjts; eller
3. för att förhindra en hotande nätverksstockning eller för att lindra följderna av en exceptionell eller tillfällig nätverksstockning i den omfattning och med den längd som situationen kräver. DNA kan också på grund av tjänstens användbarhet, filtrering av skadlig trafik eller annat datasäkerhetsskäl tillfälligt begränsa användningen av tjänsten, antingen genom att ta vissa kommunikations-sätt (protokoll) eller datakommunikationsportar ur bruk eller genom att tillfälligt helt koppla bort möjligheten att använda dataöverföringstjänsten i abonnemanget.

Trafikstyrning för att förhindra stockning i nätet eller lindra effekten av stockning kan tillfälligt göra överföringen långsammare. Automatiska system kan användas för att begränsa kommunikationen eller tillfälligt ta bort dataöverföringstjänster från abonnemangen. Metoder för trafikstyrning är exempelvis begränsning av användningen av nätet som en följd av ett domstolsföreläggande för att spärra åtkomst till webb-

tjänster som används för obehörig distribution av upphovsrättsskyddat innehåll. Sådana spärrar kan vara utförda så att tjänsteanvändarens åtkomst till vissa adresser på internet spärras eller att adresserna till vissa servrar på internet inte förmedlas till tjänsteanvändaren via DNA:s domännamnstjänst (DNS).

Övriga trafikstyrningsmetoder är också portblockeringar som gjorts i datasäkerhetskänseende. Portblockeringar kan användas t.ex. för att begränsa missbruk av omfattande sårbarhet. Nya informations-säkerhetshot dyker ständigt upp, och en aktuell förteckning över portar som är spärrade av säkerhetsskäl finns på DNA:s sidor på adressen **dna.fi**.

Utgående e-posttrafik (SMTP-trafik) från abonnemanget till port 25 är endast tillåten via DNA:s egna SMTP-servrar, i enlighet med en föreskrift från Kommunikationsverket.

8. Enheter

8.1 Betalningspost/betaltidsenheter

Äganderätten till en i avtalet fastställd betaltidsenhet och ansvaret för riskerna avseende enheten övergår till kunden vid tidpunkten för överlåtelse. Kunden är skyldig att granska enheten omedelbart efter leverans och bekanta sig med enhetens bruksanvisningar och användningsvillkor innan enheten tas i bruk.

Kunden ansvarar för betalningar enligt avtalet även om kunden har överlåtit enheten till en annan person. Även om enheten blir stulen, förkommer eller går sönder, ansvarar kunden trots detta för att betalningarna utförs till DNA i enlighet med avtalet. Kunden ansvarar själv för skydd och dataskydd av enheten samt för dess inställningar.

När kunden köper enheten på betalningstid, förbinder sig kunden att betala totalpriset för enheten inom avtalad betaltid. Kunden betalar det avtalsenliga totalpriset och månadsbetalningen för enheten i lika stora månadsposter enligt avtalsperioden. Detta utgör enhetens totalpris. Ifall avtalet avslutas innan hela enheten har betalats, har DNA rätt att kräva kunden på de återstående månadsavgifterna. I priset som nämns i avtalet ingår moms.

Avtalsperioden och kundens skyldighet att betala månadsbetalningarna inleds när enheten har mottagits. Fakturorna ska betalas senast på den förfallodag som står på fakturan med de konto- och referensuppgifter som uppges på fakturan. Kunden har rätt att betala de återstående månadsbetalningarna i förtid i form av en

engångsbetalning. Engångsbetalningen ska betalas med de konto- och referensuppgifter som uppges på fakturan. DNA har rätt att kräva omedelbar betalning av de återstående betalningsposterna, om kunden låter bli att betala fakturan för en månadsbetalning och betalningen är minst en månad försenad och den är fortfarande obetald och den fördröjda betalningen är minst 5 procent av totalpriset för den enhet som skaffats med betaltidsavtal eller kundens övriga underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt avtalet är väsentlig.

Enheten har en av tillverkaren beviljad garanti och i fråga om garantin tillämpas tillverkarens garantivillkor. Enheterna säljs som de är. DNA är inte skyldigt att ersätta eventuella direkta eller indirekta skador som orsakas av fel i produkten. DNA ansvarar inte för data eller program som lagras på digitala medier då kunden bär risken för varan. Kunden ansvarar för tillräckliga säkerhetskopior på de program, filer och annan information som lagras på enheten innan enheten skickas för garantiservice eller reparation.

8.2 Skötsel och underhåll av enheten

Kunden ska hantera enheten som ägs av DNA med försiktighet och följa de medföljande bruksanvisningarna. Kunden har inte rätt att öppna enheten eller utföra någon som helst service-, uppdateringseller ändringsåtgärd på denna utan skriftligt samtycke från DNA. Kunden har dock rätt att ändra enhetens inställningar. Kunden har inte rätt att avlägsna eller täcka över DNA:s eller tillverkarens produktkoder som finns på enheten som DNA äger. Kunden har inte heller rätt att fästa främmande föremål på enheten, färga den eller på något annat sätt ändra dess utseende.

Om enheten inte fungerar på det sätt som beskrivs i produktbeskrivningen, ska kunden leverera enheten till DNA utan dröjsmål. Om funktionsstörningen beror på ett fabriksfel i enheten eller ett motsvarande fel som fanns i enheten vid överlämningen, ansvarar DNA för kostnaderna för serviceåtgärderna i enlighet med tillverkarens garantivillkor och konsumentskyddslagen. Kunden står för kostnaderna när enheten skickas till service.

8.3 Överlåtelse och förflyttning av enheten

Kunden har inte rätt att sälja, låna ut, pantsätta, hyra ut eller på annat sätt överlåta enheten eller tjänsten som DNA äger till tredje part. Om enheten som ägs av DNA utmäts, tas i beslag eller ställts i försäljnings- eller skingringsförbud, ska kunden genast underrätta myndigheterna om DNA:s äganderätt till enheten. Om en åtgärd av ovan nämnda slag hotar eller redan har

verkställt, ska kunden genast meddela detta till DNA. Kunden är skyldig att ersätta DNA för de kostnader som orsakas DNA när denne bevarar sina rättigheter till enheten och för annan skada som uppstått.

8.4 Om enheten går sönder eller förkommer

Om enheten som DNA äger går sönder, förkommer eller blir stulen, är kunden skyldig att ersätta DNA för enhetens pris enligt DNA:s gällande prislista. Om enheten går sönder, förkommer eller blir stulen, ska kunden meddela detta till DNA utan dröjsmål. Om enheten förkommer eller blir stulen, försöker DNA i mån av möjlighet stoppa användningen av enheten genast när DNA fått ett meddelande om det inträffade.

9. Övriga villkor

Avtalet gäller tills vidare, om inte annat anges inte överenskommit. För DNA Netti bostadsbolag löper avtalet ut sex (6) månader efter att den är skriftlig överflödig. Kontrakt kan inte sägas upp delvis till exempel för enskilda lägenheter.

10. Giltighetstid

Dessa specialvillkor träder i kraft 1.6.2024 ersätter de specialvillkor och servicebeskrivningar för DNA Netti för bostadsbolag som trädde i kraft 8.3.2022.

