

# Yleispalvelulaajakaistan palvelukuvaus ja erityisehdot

## Yleistä

Näitä ehtoja sovelletaan, kun asiakas tekee DNA Oy:n (DNA) kanssa sopimuksen DNA Yleispalvelulaajakaista -liittymästä (YPV-laajakaista). DNA voi valintansa mukaan toimittaa YPV-laajakaistan kiinteän verkon liittymänä tai matkaviestinverkon liittymänä. Symmetrinen internetyhteys kuulo- ja puhevammaisille toimitetaan aina kiinteän verkon liittymänä. Sopimus YPV-laajakaistasta on aina voimassa 24 kk määräaikaisesti, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassaolevana.

Mikäli YPV-laajakaista toimitetaan kiinteän verkon liittymänä, näiden ehtojen lisäksi sovelletaan DNA Kiinteiden laajakaistapalveluiden erityisehtoja ja DNA Oy:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille. Mikäli YPV-laajakaista toimitetaan matkaviestinverkon liittymänä, näiden ehtojen lisäksi sovelletaan DNA Liikkuvan laajakaistan erityisehtoja ja DNA Oy:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille.

DNA:n yleiset sopimusehdot ovat saatavilla DNA:n myymälöistä ja DNA:n www-sivuilta ([www.dna.fi](http://www.dna.fi)).

## Yleispalvelulaajakaistan yleiskuvaus

YPV-laajakaista on joko kiinteän tai matkaviestinverkon tekniikalla toteutettu internet-yhteys. YPV-laajakaistan sisältämä tiedonsiirtomäärä on 5 Gb kuukaudessa ja ylimenevästä tiedonsiirrosta veloitetaan 9,90 /1 Gb. Internet-yhteyden nopeus saapuvassa liikenteessä on pääsääntöisesti mitattuna 1 Mbit/s niin, että saapuvan liikenteen osalta 24 tunnin mittausjakson aikana keskimääräisesti 750 kbit/s ja 500 kbit/s minkä tahansa 4 tunnin mittausjakson aikana. DNA ei takaa lähtevälle liikenteelle vähimmäisnopeutta.

Kuulo- ja puhevammaisille tarkoitetun symmetrisen internet-yhteyden nopeus saapuvassa ja lähtevässä liikenteessä on vähintään 512 kbit/s. Nopeus saa tilapäisesti laskea alle vähimmäisnopeuden. Vähimmäisnopeus

on aina DNA:n verkon ja kiinteistön talojakamon tai DNA:n verkon ja asiakkaan antenniratkaisun välinen nopeus, nopeus internettiin voi olla edellä mainittua nopeutta pienempikin. Luvattu nopeus on käytettävissä ainoastaan käyttäjän vakituudessa asuin- tai sijaintipaikassa.

Mikäli asiakas ei ole asentanut YPV-laajakaistan lisäksi DNA:n määrittelemää ja edellyttämää päätelaitetta tai lisäantennia tai asennusta ei ole tehty ohjeiden mukaisesti oikein, DNA ei takaa yhteydelle sovittua vähimmäisnopeutta. Tällaisessa tilanteessa vähimmäisnopeuden ei tarvitse saavuttaa edellä mainittuja keskiarvoja eikä kyse ole YPV-laajakaistapalvelussa olevasta virheestä.

## Liittymän toimitus

DNA tarjoaa YPV-laajakaistaa niille alueille, joille Viestintävirasto on nimennyt sen yleispalvelu yritykseksi. DNA:lla on velvollisuus toimittaa yksi YPV-laajakaista asiakkaan vakituiseen asuin- tai sijaintipaikkaan. DNA:lla on oikeus kieltäytyä tekemästä sopimusta asiakkaan kanssa, mikäli asiakkaalla ei ole vakituista asunto- tai sijaintipaikkaa alueella, jolle DNA on nimetty yleispalvelu yritykseksi. Luonnollisen henkilön osalta vakituksena asuinpaikkana pidetään väestötietojärjestelmään tallennettua vakituista asuinpaikkaa. Yrityksen sijaintipaikkana pidetään yritys- ja yhteisötietojärjestelmään tallennettua käyntiosoitetta. Jos yrityksen sijaintipaikka ja luonnollisen henkilön vakituinen asuinpaikka ovat samassa osoitteessa, on asiakkaalla oikeus saada sijaintipaikkaan ainoastaan yksi YPV-liittymä.

Liittymän toimitus edellyttää yhteyttä tarkoitukseen sopivaan verkkoon. YPV-laajakaistan saatavuus tarkistetaan aina asuin- tai sijaintipaikan osoitteen perusteella. Mikäli YPV-laajakaistan toimitus edellyttää uuden verkon rakentamista, DNA tekee tarjouksen tapauskohtaisista rakentamiskustannuksista. Rakentamismaksu määräytyy todellisten kustannusten

mukaan asiakkaan hyväksymän DNA:n tekemän tarjouksen perusteella. Toimitusaika vaihtelee alueittain ja tekniikoittain, lisäksi vuodenaika voi vaikuttaa toimitusajan pituuteen (mm. routa-aika pidentää toimitusaikaa). Asiakkaan hyväksyessä DNA:n tarjouksen, tekee DNA ja asiakas liittymä-sopimuksen YPV-laajakaistaan liittymisestä verkon rakentamisesta, kustannuksista, liittymän toimituksesta ja toimitusajasta. Varsinainen YPV-laajakaistan toimituspäivä sovitaan rakentamisen jälkeen tapahtuvaksi ja on DNA:n ja asiakkaan välillä sopimukseen kirjattu päivämäärä siitä, milloin DNA on viimeistään luvannut toimittaa asiakkaalle YPV-laajakaistan.

Kiinteän verkon YPV-laajakaistan rajapintana on kiinteistön talojakamo, huoneistoon johtava kytkentäpiste, tilaajapäätte tai muu vastaava. Asiakas vastaa itse omista tiloissaan tapahtuvista kytkennöistä ja kytkentöjen oikeellisuudesta. Matkaviestinverkon YPV-laajakaistan rajapintana on asiakkaan kiinteistöön tuleva signaali, asiakas vastaa itse antenniratkaisustaan.

### **DNA:n oikeus olla hyväksymättä liittymäsopimusta YPV-laajakaistasta**

DNA:lla on oikeus olla hyväksymättä sopimusta, jos

- käyttäjä on asetettu syytteeseen tai
- viimeisen vuoden aikana tuomittu jonkin teleyrityksen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä taikka
- jos käyttäjällä on toisen yleispalveluyrityksen liittymän käytöstä aiheutuneita, maksamattomia, eräntyneitä ja riidattomia saatavia.

### **Muu tarvittava laitteisto ja asiakkaan toimenpiteet**

Päätelaitteet eivät kuulu YPV-laajakaistaan. Asiakas on velvollinen itse hankkimaan DNA:n laatuvaatimukset täyttävän YPV-laajakaistaan soveltuvan päätelaitteen sekä huolehtimaan sen toimivuudesta. Asiakas vastaa itse matkapuhelinverkon liittymän osalta operaattorin vaatimukset täyttävästä antenniratkaisusta, antennin hankkimisesta, asentamisesta ja sen suuntaamisesta.

Matkapuhelinverkon liittymän osalta asiakkaan on käytettävä DNA Mokkula 4G WLAN S usb-modeemia ja kytkettävä siihen DNA:n tarjoama ulos asennettu suuntaava paneeliantenni ja suunnattava se kohti vahvimman signaalin tarjoavaa tukiasemaa. Paneeliantenni on asennettava ylös esim. T-antennin putkeen tai johonkin vastaavanlaiseen esteettömään tilaan. Päätelaitteen ja

antennin on oltava malliltaan seuraavat:

- Päätelaite: DNA Mokkula 4G WLAN S
- Antenni: Mokkula antenni L

Asiakkaan vastuulle kuuluu kiinteistön sisäjohtoverkko. Asiakas vastaa itse omista tiloissaan tapahtuvasta kytkennästä, omistamiensa laitteiden toimivuudesta verkossa sekä niiden asetuksista. Asiakas vastaa käyttämiensä laitteiden toimivuudesta ja tietoturvasta kaikissa tapauksissa itse. Asiakas vastaa laitteidensa tietoturvasta myös pyytäessään DNA:ta mittaamaan YPV-laajakaistan vähimmäisnopeutta.

### **Nopeus ja nopeuden mittaaminen**

YPV-laajakaistan keskimääräistä vähimmäisnopeutta voidaan mitata useammalla eri tavalla. DNA sopii mittauksen ajankohdasta asiakkaan kanssa.

DNA määrittää mittaustavat, joilla se pyrkii selvittämään täyttääkö YPV-laajakaista vähimmäisnopeuden ja paikallistamaan mahdolliset ongelmat. DNA:lla on oikeus suorittaa mittaus haluamallaan tavalla joko yhtiökohtaisena mittauksena tai otannalla. DNA voi halutessaan mitata vähimmäisnopeutta asiakkaan koneelle asennettavalla mittausohjelmalla. Tällöin asiakas on velvollinen asentamaan tietokoneelleen DNA:n edellyttämän nopeuden mittausohjelmiston.

Nopeuden mittauspiste on talojakamo tai asiakkaan sisäjohtoverkko. Matkaviestintekniikalla toteutetussa langattomassa YPV-laajakaistassa mittauspiste on asiakkaan luona sisätiloissa oleva sijaintipaikka. Mikäli asiakkaan on edellytetty hankkivan ulkoantennin, mittauspiste voi olla asiakkaan antenniratkaisu tai operaattorin toimittama erillisen määritelmän mukainen antenniratkaisu.

DNA:lla on mittauksen aikana oikeus estää liittymään suuntautuva muu liikenne. Asiakas suostuu siihen, että liikennettä rajoitetaan mittauksen ajaksi ja asiakkaan YPV-laajakaistaa tai siihen kytkettyä tietokonetta ei saa käyttää mittauksen aikana mihinkään muuhun tarkoitukseen. Päätelaitteesta on kytkettävä virransäästöominaisuudet pois päältä mittauksen ajaksi ja lisäksi irrotettava kaikki muut liikennettä tuottavat laitteet kuten esim. pelikonsolit, tulostimet ja verkkokovalevyt. Mittauksen aikana asiakas on velvollinen käyttämään DNA:n edellyttävää vaatimukset täyttävää ja oikein asennettua päätelaitetta ja paneeliantennia. Antenni on suunnattava kohti voimakkaimman signaalin anta-

vaa tukiasemaa. Asiakas vastaa päätelaitteen tietotur- vasta nopeudenmittauksen aikana.

Mikäli asiakas ei suostu em. toimiin ja/tai mittauksen edellyttämään liikenteen rajoitustoimiin, DNA:lla on oi- keus kieltäytyä liittymän nopeuden mittauksesta. Täl- löin asiakas ei ole oikeutettu vetoamaan virheeseen YPV-laajakaistan nopeudessa.

DNA:lla on oikeus uusia mittaus, mikäli sillä on syy- tä epäillä, että laatutason alitus oli tilapäinen ja johtui esimerkiksi verkon vikatilanteesta, asiakkaan laitteis- tosta tai poikkeuksellisesta ruuhkapiikistä. Mikäli no- peuden laatutason alituksen syynä on verkon vika- tai häiriötilanne tai johtuu asiakkaan laitteistosta, ei kyse ole virheestä.

Ensimmäinen mittaus asiakkaalle on maksuton. Mikäli mittauksessa todetaan, että vähimmäisnopeus on so- vitun mukainen tai syy nopeuden poikkeamiin johtuu asiakkaan vastuulla olevista asioista (esim. asiakkaan laitteesta johtuva vika, DNA:n antamien ohjeiden vas- tainen toiminta, päätelaitteen tai yhteyden käyttö mit- tauksen aikana), on asiakas velvollinen maksamaan mittauksesta hinnaston mukaisen maksun. Mikäli asi- akas pyytää nopeuden mittaamista toisen tai useam- man kerran, peritään mittauksesta aina hinnaston mukainen maksu. DNA palauttaa maksun asiakkaalle, mikäli liittymän on todettu hidastuneen DNA:n vaiku- tuspöirissä olevan syyn vuoksi.

### Virhe YPV-liittymän toimituksessa

DNA vastaa siitä, että YPV-liittymä toimii tämän palve- lukuvauksen ja erityisehtojen mukaisesti. DNA:n vas- tuu mahdollisista vioista rajoittuu puhelinverkkoon ja datasiirtoverkkoon. Asiakkaan päätelaitteet, jotka on kytketty DNA:n verkkoon, ovat asiakkaan vastuulla ja asiakas vastaa kaikista niiden aiheuttamista kustan- nuksista mukaan lukien mahdolliset häiriöt.

Mikäli mittauksessa todetaan että vähimmäisnope- us ei ole sovitun mukainen ja kyse on DNA:n vastuulla olevista seikoista, DNA joko korjaa virheen tai uusii vir- heellisen suorituksen ilman, että siitä aiheutuu asiak- kaalle kustannuksia. DNA ei ole kuitenkaan velvollinen oikaisemaan virhettä, jos siitä aiheutuu DNA:lle koh- tuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Asiakas ei voi vedota virheeseen, mikäli

- asiakas ei ole hankkinut DNA:n määrittelemää ja DNA:n vaatimukset täyttävää päätelaitetta ja/tai

paneeliantennia tai paneeliantenni on asennettu tai suunnattu väärin

- asiakas käyttää päätelaitettaan paikassa, joka ei ole sopimuksen mukainen sijaintipaikka
- asiakas ei ole noudattanut tässä palvelukuvauk- sessa ja erityisehdoissa mainittuja määräyksiä

### Sopimuksen päättäminen

DNA:lla on oikeus irtisanoa YPV-laajakaista-sopimus seuraavissa tilanteissa:

- mikäli asiakas muuttaa sellaiselle alueelle, jossa DNA ei ole nimetty yleispalveluuyritykseksi
- mikäli asiakkaan vakituinen asuin- tai sijaintipaikka muuttuu
- mikäli liittymä siirretään osoitteeseen, joka ei ole asiakkaan vakituinen asuin- tai sijaintipaikka ta- pauksissa
- mikäli käyttäjä on asetettu syytteeseen tai viimei- sen vuoden aikana tuomittu jonkin teleyrityksen liittymää hyväksi käyttäen tehdystä tietoliikenteen häiritsemisestä
- mikäli käyttäjällä on toisen yleispalveluuyrityksen liittymän käytöstä aiheutuneita, maksamattomia, eräänntyneitä ja riidattomia saatavia.

### Muut ehdot

Asiakas on velvollinen informoimaan DNA:ta osoit- teenmuutoksistaan. DNA:n tarjoamat mahdolliset tarjoukset tai edut eivät koske YPV-laajakaistaa, ellei niistä ole erikseen sovittu. Mikäli YPV-laajakaista on tilattu etäkaupan kautta ja tilaukseen liittyy verkon rakentamista, ei sitä koske KSL:n mukainen peruutus- oikeus (KSL 6 luku 16§)

### Voimassaolo

Nämä erityisehdot tulevat voimaan 9.8.2013 ja korvaa- vat aikaisemman kaikki aiemmat YPV-laajakaistan pal- velukuvaukset ja erityisehdot.

### Asiakaspalvelu

ma-pe 8-18  
la 9-16.30

