

Kiinteiden laajakaistapalveluiden erityisehdot

Erityisehtojen käsitteet

Käsitteet tarkoittavat näissä erityisehdoissa seuraavaa:

Asiakas

Asiakas-sanaa käytettäessä viitataan samanaikaisesti sekä kuluttaja-asiakkaisiin että yritysasiakkaisiin. Kuluttaja-asiakas tilaa DNA:lta palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Yritysasiakas on luonnollinen tai juridinen henkilö, joka tilaa DNA:lta palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. DNA Oyj:stä käytetään tekstissä jäljempänä yhteisesti muotoa DNA.

Erityisehdot

Laajakaistapalveluihin sovellettavat erityisehdot, joita sovelletaan tilaussopimuksen ja yleisten sopimusehtojen lisäksi.

Palvelut

DNA:n asiakkaalle kulloinkin tarjoamat ja asiakkaan kulloinkin tilaamat laite-, sisältö-, liittymä- ja lisäpalvelut ja muut viestintä- ja lisäarvo- ja muut palvelut yhdessä.

Verkko

Viestintäverkko, jossa DNA kulloinkin tarjoaa palveluja.

Laajakaistapalvelu

Laajakaistapalvelulla tarkoitetaan kaikkia näiden erityisehtojen piiriin kuuluvia laajakaistoja.

DSL

DSL-termillä tarkoitetaan näissä ehdoissa ADSL- ja VDSL2-tekniikoita.

Laitteet

Modeemi, ja muut telepääte- ja muut laitteet, jotka DNA kulloinkin myy asiakkaalle. Toimiakseen laajakaistayhteys vaatii tekniikkaan yhteensopivan päätelaitteen.

1. Palvelun yleiskuvauk

Laajakaistapalvelut ovat kiinteitä yhteyksiä internetiin. Palvelu koostuu liittymästä, jolla on tietty lähetys- ja latausnopeus. Laajakaistapalveluiden nopeudet eri tekniikoilla ovat kuvattuna näiden erityisehtojen kohdassa 4.

Asiakkaalle toimitetaan liittymä ja hänen siihen mahdolliset erikseen tilaamat lisäpalvelut. Kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut voi tarkastaa osoitteesta dna.fi. Lisäpalvelut täydentävät Laajakaistapalvelua, mutta eivät ole laajakaistapalvelun osa.

Kansallisten ja kansainvälisten verkkojen nopeudesta, palvelimien nopeudesta sekä näiden ruuhkaisuudesta johtuen tiedonsiirtonopeudet internetissä sijaitseville palvelimille voivat olla pienempiä kuin ilmoitettu maksiminopeus. Vikailmoituksen perusteella DNA:n asian-tuntija tutkii liittymän tilan ja käynnistää asiakkaan kanssa tarvittavat toimenpiteet.

Mikäli vian todetaan olevan DNA:n vastuualueella, eikä DNA korjaustoimenpiteistä huolimatta pysty toimittamaan asiakkaalle luvattua yhteysnopeutta, sovitaan asiakaspalvelun kanssa liittymän sekä kuukausimaksun muuttamisesta olemassa olevien hitaampien laajakaistapalveluiden mukaiseksi. Tämä ei kuitenkaan rajoita asiakkaan oikeutta vaatia virheen oikaisua tai

vedota muihin virheen seuraamuksiin, kuten purkaa viestintäpalvelusopimus, jos virhe on olennainen.

DNA ei vastaa virheistä, jotka johtuvat asiakkaan vastuulla olevista ohjelmistoista, päätelaitteista tai niiden virheellisestä käytöstä tai sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta. Liittymän nopeuteen ja laatuun voivat vaikuttaa asiakkaan tai kiinteistön omistajan vastuulla olevat kaapelien pituus, kunto ja huoneiston sisäverkon kunto sekä verkkoliikenteen määrä.

Laajakaistapalveluissa on IPv6-tuki.

2. Palvelun asennus ja käyttöönotto

Laajakaistayhteys tarvitsee toimiakseen päätelaitteen. Kaapelimodeemi ja ethernet-liityntäteknikalla toteutetut Laajakaistapalvelut edellyttävät lisäksi huoneiston kuulumista DNA:n Valokuitu Plus -verkon piiriin ja DSL-tekniikalla toteutettu Laajakaistapalvelu huoneiston kuulumista DNA:n DSL-yhteensopivan kupariverkon piiriin.

Kaapelitekniikassa modeemin tulee olla EuroDOCSIS 3.1 -standardia tukeva. FTTH:lla toteutetussa yhteydessä (ns. kuitu kotiin) osalta päätelaitteen tulee olla joko DNA:n toimittama tai DNA:n hyväksymä kuitupäätelaite. VDSL2-verkon osalta modeemin tulee olla VDSL2-standardin mukainen modeemi.

Asiakas vastaa palvelujen, mukaan lukien laitteiden, asentamisesta ja asennusympäristön kuntoon saattamisesta, ellei tilaussopimuksessa tai muutoin nimenomaisesti ole erikseen sovittu, että asennuksen suo-

rittaa DNA. Laitteet tulee asentaa tilaussopimuksessa määriteltyyn palvelun käyttöosoitteeseen. Laitteiden asennuksessa ja käytössä tulee noudattaa käyttöohjeita ja DNA:n mahdollisesti erikseen antamia ohjeita. Asiakkaan tulee itse omalla vastuullaan ja kustannuksellaan hankkia muut kuin DNA:lta hankitut, palvelujen käytön mahdollistavat laitteet ja ohjelmistot.

2.1 Palvelun toimitus

Laajakaistapalvelun toimitusaika on enintään 5 (viisi) työpäivää tilauksen hyväksymisestä.

2.2 Palvelun laskutus

Asiakkaan tilaamat palvelut laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan

3. Sopimuksen kesto

Sopimus Laajakaistapalvelusta voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Jos sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa sovitun määräajan, jonka aikana sopimusta ei voi irtisanoa. 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.

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

4. Tiedonsiirtonopeus

Laajakaistapalveluiden tiedonsiirtonopeudet vaihtelevat saatavilla olevasta tekniikasta riippuen.

Kaapelitekniikka

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus normaali	Latausnopeus minimi	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus normaali	Lähetysnopeus minimi
100M / 25M	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s	25 Mbit/s	22 Mbit/s	18 Mbit/s
200M / 50M	200 Mbit/s	180 Mbit/s	100 Mbit/s	50 Mbit/s	45 Mbit/s	35 Mbit/s
400M / 50M	400 Mbit/s	360 Mbit/s	200 Mbit/s	50 Mbit/s	45 Mbit/s	35 Mbit/s
600M / 100M	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s
1000M / 100M	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s

Hajautettu kaapelitekniikka

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus normaali	Latausnopeus minimi	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus normaali	Lähetysnopeus minimi
100M / 50M	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s	50 Mbit/s	45 Mbit/s	35 Mbit/s
200M / 75M	200 Mbit/s	180 Mbit/s	100 Mbit/s	75 Mbit/s	68 Mbit/s	50 Mbit/s
400M / 100M	400 Mbit/s	360 Mbit/s	200 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s
600M / 100M	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s
1000M / 100M	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s

Ethernet/FTTH-tekniikka

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus normaali	Latausnopeus minimi	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus normaali	Lähetysnopeus minimi
100M / 75M	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s	75 Mbit/s	68 Mbit/s	50 Mbit/s
200M / 100M	200 Mbit/s	180 Mbit/s	140 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s
400M / 200M	400 Mbit/s	360 Mbit/s	200 Mbit/s	200 Mbit/s	180 Mbit/s	140 Mbit/s
600M / 300M	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s	300 Mbit/s	270 Mbit/s	150 Mbit/s
1000M / 500M	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s	500 Mbit/s	450 Mbit/s	250 Mbit/s

VSDL2-tekniikka

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus normaali	Latausnopeus minimi	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus normaali	Lähetysnopeus minimi
1M / 1M	1 Mbit/s	0,9 Mbit/s	0,7 Mbit/s	1 Mbit/s	0,9 Mbit/s	0,7 Mbit/s
2M / 2M	2 Mbit/s	1,8 Mbit/s	1,4 Mbit/s	2 Mbit/s	1,8 Mbit/s	0,7 Mbit/s
10M / 10 M	10 Mbit/s	9 Mbit/s	7 Mbit/s	10 Mbit/s	9 Mbit/s	7 Mbit/s
50M / 10M	50 Mbit/s	40 Mbit/s	35 Mbit/s	10 Mbit/s	9 Mbit/s	7 Mbit/s
100M / 10M	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s	10 Mbit/s	9 Mbit/s	7 Mbit/s

Maksiminopeus on nopeus, joka on asiakkaan saatavilla ainakin osan ajasta, kerran vuorokaudessa. Normaalinopeus on asiakkaan saatavilla suurimman osan ajasta liittymää käytettäessä. Normaalinopeus toteutuu maksiminopeudeltaan enintään 100 Mbit/s -liittymissä jokaisen 4 tunnin aikana 60-prosenttisesti.

Suurimmilla kaapelimodeemitekniikan liittymänopeuksilla modeemin tulee olla siltaavassa tilassa, muuten modeemi saattaa rajoittaa liittymän suorituskykyä.

Käytettäessä laajakaistapalvelua langattomasti voi saavutettu liittymänopeus olla matalampi kuin edellä on ilmoitettu. Esimerkiksi käytössä oleva laitteisto (wlan-tukiasema / -modeemi, wlan-verkkokortti), mobiililaitteiden tukemat taajuudet, salaustapa, valittu yhteyskanava, muut samoilla taajuuksilla toimivat langattomat laitteet sekä kiinteät esteet vaikuttavat langattomaan yhteysnopeuteen.

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

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

Nopeuden mittaamisessa huomioidaan IP-paketin hyötykuorma. Liittymän nopeuteen ja laatuun voivat vaikuttaa asiakkaan tai kiinteistön omistajan vastuulla oleva kaapelin pituus ja kunto sekä huoneiston sisäjohtoverkon kunto.

5. Liittymän käyttöön liittyvät rajoitukset

Laajakaistapalveluissa on säännöllisiä huoltoikkunoita, joiden aikana liittymä tai lisäpalvelut voivat olla pois käytöstä tai niissä voi esiintyä katkoksia. Huoltokatkoksista ja mahdollisista laajemmista vioista tiedotetaan DNA:n www.sivuilla osoitteessa dna.fi

DNA voi tietoturvasyistä puuttua asiakkaan Laajakaistapalvelun poikkeukselliseen käyttöön sulkemalla asiakkaan palvelun. Asiakkaan liittymä on tällöin suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa liittymän sulkemisen perusteena olleen tietoturvasyyn ja ilmoit-

taa siitä DNA Asiakaspalveluun. 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 lopputuotteiden 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 tietoturvasyyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tietyt liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois.

Liikenteenhallinta verkon ruuhkautumisen estämiseksi tai ruuhkautumisen vaikutusten lieventämiseksi voi tilapäisesti hidastaa tiedonsiirtoyhteyttä. 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 joihinkin internet-verkon osoitteisiin tai siten, että joihinkin internet-verkon palvelimien osoitteita ei välitetä Palvelun käyttäjälle DNA:n nimipalvelusta (DNS).

Muita liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös tietoturvaperusteisesti tehdyt porttistot. Porttistoja voidaan käyttää esimerkiksi laajamittaisen haavoittuvuuden hyväksikäytön rajoittamiseen. Uusia tietoturvaohjeita ilmaantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo tietoturvasyistä estetyistä porteista on listattu DNA:n sivuilla osoitteessa dna.fi.

Lähtevä sähköpostiliikenne (SMTP)-liikenne liittymästä porttiin 25 on sallittu vain DNA:n omille SMTP-palvelimille Viestintäviraston määräyksen mukaan.

6. Tietoturva

Tietoturvan kannalta on olennaista, että tietokoneen käyttöjärjestelmä päivitetään säännöllisesti ja että käytössä on päivitetty virustorjunta- ja palomuuripalvelut, jotka estävät haitallisen saapuvan ja lähtevän tietoliikenteen liittymästä. DNA valvoo viranomaismääräysten mukaisesti verkon liikennettä ja estää havaitsemansa väärinkäytökset ja poikkeamat automaattisesti.

7. Laitteet

7.1 Erämaksu/maksuaikalaitteet

Sopimuksessa määritellyn maksuaikalaitteen omistusoikeus ja vaaranvastuu siirtyy asiakkaalle laitteen luovutushetkellä.

Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista maksuista, vaikka hän olisi antanut laitteen toisen käytettäväksi. Vaikka laite varastetaan, katoaa tai rikkoutuu, asiakas vastaa siitä huolimatta sopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta DNA:lle. Asiakas vastaa itse laitteen suojauksesta, tietoturvasta ja asetuksista.

Ostaessaan laitteen maksuajalla, asiakas sitoutuu maksamaan laitteen kokonaishinnan sovittuun maksuajan kuluessa. Asiakas maksaa laitteen sopimuksessa sovittuun kokonaishintaan, kuukausierän ja sopimuskauden keston mukaisesti tasasuuruksina kuukausierinä, jotka muodostavat laitteen kokonaishinnan. Mikäli sopimus päätetään ennen kuin laite on kokonaisuudessaan maksettu, on DNA:lla oikeus veloittaa asiakkaalta jäljellä olevat kuukausimaksut. Sopimuksessa mainittu hinta sisältää arvonlisäveron.

Sopimuskausi ja asiakkaan velvollisuus kuukausierien maksamiseen alkaa, kun laite on vastaanotettu. Laskut pitää maksaa viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa olevilla tili- ja viitenumerotiedoilla. Asiakkaalla on oikeus maksaa ennenaikaisesti kaikki jäljellä olevat kuukausierät kertasuorituksena. Kertasuoritus pitää maksaa annetuilla laskun tili- ja viitenumerotiedolla. DNA:lla on oikeus eräännyttää loput maksuerät heti maksettavaksi, jos asiakas on jättänyt laitteen kuukausierän sisältämän laskun maksamatta, maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja viivästynyt maksu on vähintään 5 % maksuaikasopimuksella hankitun laitteen kokonaishinnasta tai asiakkaan muu sopimusrikkomus on olennainen.

Laitteella on valmistajan myöntämä takuu, jonka osalta noudatetaan valmistajan takuehtoja. DNA ei ole vastuussa digitaaliselle medialle tallennetuista tiedoista tai ohjelmistoista vaaranvastuun ollessa asiakkaalla. Asiakas vastaa siitä, että hänellä on riittävät varmuuskopiot niistä ohjelmista, tiedostoista ja muusta informaatiosta, joka on tallennettu laitteeseen, ennen kuin laite toimitetaan takuuhuoltoon tai korjaukseen.

7.2 Laitteen ylläpito ja huolto

Asiakkaan tulee käsitellä DNA:n omistamaa laitetta huolellisesti ja laitteen mukana toimitettujen käyttöohjeiden mukaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta avata laitetta eikä suorittaa mitään siihen liittyviä huolto-, päivitys- tai muutostoimenpiteitä ilman DNA:n kirjallista suostumusta, asiakkaalla on kuitenkin oikeus muuttaa laitteen asetuksia. Asiakkaalla ei ole oikeutta poistaa tai peittää DNA:n omistamassa laitteessa olevia DNA:n tai valmistajan tuotetunnuksia, eikä kiinnittää laitteeseen siihen kuulumattomia esineitä, värjätä laitetta tai muutoin muuttaa sen ulkomuotoa millään tavoin.

Mikäli laite ei toimi sen tuotekuvauksessa kuvatulla tavalla, asiakkaan tulee toimittaa laite viipymättä DNA:lle. Mikäli toimintahäiriö johtuu laitteen valmistusvirheestä tai vastaavasta laitteessa luovutushetkellä olleesta viasta, vastaa DNA huoltotoimenpiteistä aiheutuvista kustannuksista valmistajan takuehtojen ja kuluttajansuojalain mukaisesti. Asiakas toimittaa laitteen huoltoon omalla kustannuksellaan.

7.3 Laitteen luovutus ja siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa DNA:n omistamaa laitetta tai palvelua kolmannelle osapuolelle. Mikäli DNA:n omistama laite ulosmitataan, takavarikoidaan tai asetetaan myymis- tai hukkaamiskieltoon, tulee asiakkaan heti saattaa viranomaisten tietoon DNA:n omistusoikeus laitteeseen. Mikäli mainittuunlainen toimenpide uhkaa tai sellainen on suoritettu, tulee asiakkaan heti ilmoittaa tästä DNA:lle. Asiakas on velvollinen korvaamaan DNA:lle kustannukset, jotka DNA:lle aiheutuvat laitteeseen liittyvien oikeuksiensa säilyttämisestä, sekä muun aiheutuneen vahingon.

7.4 Laitteen rikkoontuminen ja katoaminen

Mikäli DNA:n omistama laite rikkoutuu, katoaa tai se varastetaan, asiakas on velvollinen korvaamaan DNA:lle laitteen DNA:n kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen hinnan. Asiakkaan on ilmoitettava rikkoutumisesta, katoamisesta tai varastamisesta viipymättä DNA:lle. Mikäli laite on kadonnut tai varastettu, DNA

pyrkii mahdollisuuksien mukaan viipymättä ilmoituksen saatuaan estämään laitteen käytön.

8. Muut ehdot

Näiden DNA Laajakaistapalveluiden erityisehtojen lisäksi sopimukseen sovelletaan DNA Oyj:n Yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai Yrityksille ja yhteisöille asiakassuhteesta riippuen siltä osin kuin näissä ehdoissa ei ole toisin sovittu. Sopimusehdot ovat saatavissa DNA:n kotisivuilta osoitteesta dna.fi

9. Voimassaolo

Nämä erityisehdot tulevat voimaan 8.3.2022 ja korvaavat 1.12.2020 voimaan tulleet DNA Laajakaistapalveluiden erityisehdot, paitsi 1.2.2015 päivätyn YPV-laajakaistan palvelukuvauksen ja erityisehdot.

