

# DNA PREPAID -TUOTTEIDEN ERITYISEHDOT

**1.** Näitä erityisehtoja sovelletaan DNA:n tarjoamiin Prepaid-liittymiin. DNA luovuttaa asiakkaan käyttöön matkaviestinliittymän käyttöoikeuden etukäteismaksua vastaan (jäljempänä ”Palvelu”). Näissä ehtoissa asiakkaalla tarkoitetaan kuluttaja- ja yritysasiakkaita.

## 2. Sopimuksen syntyminen

**2.1** Sopimus syntyy, kun asiakas ottaa Palvelun käyttöön aktivoimalla sen käyttö-ohjeessa kuvatulla tavalla. Palvelun käyttöönotto ei edellytä henkilöllisyyden todistamista, eikä henkilötietojen luovuttamista DNA:lle. Mikäli asiakas haluaa käyttää hänelle DNA:n yleisissä ehtoissa määriteltyjä oikeuksia, kuten oikeutta korvaukseen palvelun virheestä, tulee hänen todistaa henkilöllisyytensä ja osoittaa todistettavasti DNA:lle olevansa kyseisen palvelun hankkinut asiakas.

## 3. Palvelun käyttö

**3.1** Palveluun sisältyvä liittymännumero sisältyy aloituspakkaukseen, eikä liittymännumeroa voida vaihtaa. Palvelun perusominaisuudet, käyttöönottoon ja käyttöön liittyvät ohjeet ovat käyttöoppaassa. Palveluun kuuluvaa liittymäkorttia ei saa käyttää sellaisessa laitteessa tai toimintaympäristössä, jossa puhe-, viesti-, tai tiedonsiirrossa olevat huoltokatkokset tai muut katkokset voivat aiheuttaa riskin henkilö- tai esinevahingolle.

**3.2** Palveluun ei voida kytkeä soiton-, viesti- tai tiedon-

siirtoestojta DNA:n toimesta. DNA ei toimita palvelusta asiakkaalle yhteyskohtaisia puhelu- tai tapahtumaerittelyjä. Palvelun käyttöön ulkomailla voi liittyä rajoituksia tai käyttö voi olla kokonaan estetty. Tarkista palvelun kuuluvuus, hinnasto ja palveluvaiikoima ennen matkaasi DNA:n asiakaspalvelusta tai kotisivuilta.

**3.3 DNA Dataprepaid** sisältää aloituspaketissa mainitun määrän datakäyttöoikeutta, joka on käytettävissä tietyn ajan. Tämän jälkeen asiakas voi jatkaa liittymän käyttöä lataamalla uuden datapaketin. DNA Data Prepaidin osalta palvelua ei ole tarkoitettu puheen tai SMS/MMS-viestien siirtämiseen..

**3.4 DNA Rajaton Prepaid** liittymä sisältää saldoa, josta veloitetaan kiinteään hintaan kuuluvat palvelut aikamäärätyyppisesti (kiinteä päivähinta) ja muut palvelut yksikköveloituksella. DNA varaa oikeuden asettaa palvelun kiinteään hintaan sisältyvälle liikenteelle (esim. puheluille, viesteille, tiedonsiirrolle) kohtuukäytön rajat. Kohtuukäytön rajojen ylityessä DNA:lla on oikeus rajoittaa palvelua tai tehdä hinnaston mukainen yksikköveloitus rajan ylittävistä puheluminuuteista, tekstiviesteistä, multimediateksteistä ja datasiirrosta. Kohtuukäytön rajat löytyvät DNA:n kotisivuilta.

**3.5 DNA Super Prepaid** ja DNA Prepaid sisältää saldoa, josta käytettävät palvelut veloitetaan lähtökohtaisesti yksikköveloituksella. Liittymälle on mahdollista hankkia myös palvelupaketteja kuten esimerkiksi datapaketteja. DNA varaa oikeuden muuttaa palvelupakettien sisältöä ja hinnoittelua.

## 4. Tiedonsiirto

**4.1** Kaikissa liittymissä on perusominaisuutena tiedonsiirto, jossa veloitus tapahtuu voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Tiedonsiirtopalvelu mahdollistaa internet-yhteyksien muodostamisen mobiilipäätelaitteella. Palvelu toteutetaan GPRS / EDGE, 3G- tai 4G- tiedonsiirtona.

**4.2** Liittymän kuuluva tai siihen erikseen tilattu tiedonsiirtopaketti määrittää liittymän tiedonsiirron maksiminopeuden (liittymänopeus), tiedonsiirtotekniikan ja käyttömäärän. Jos liittymässä ei ole erikseen tilattua tiedonsiirtopakettia, niin vuorokausihinnan mukaan veloitettava tiedonsiirron käyttömäärä sekä maksiminopeus ovat rajoittamattomia.

**4.3 DNA Rajaton Prepaidiin** kuuluu perusominaisuutena tiedonsiirto, johon voi kuulua kohtuukäytön dataraja. Kohtuukäytön datarajan täytyttyä tiedonsiirtoa rajoitetaan. Kohtuukäytön dataraja löytyy DNA:n kotisivuilta liittymän tuotekuvauksesta. Tiedonsiirtoon lasketaan kuuluvaksi sekä päätelaitteesta lähetetty ja päätelaitteeseen vastaanotettu data.

## 5. Tiedonsiirtonopeus

**5.1** Palvelun suurin mahdollinen realistinen tiedonsiirtonopeus on liittymälle näissä erityiseshdoissa ilmoitettu maksiminopeus (Liittymänopeus) tai nopeimman asiakkaan saatavilla olevan verkkotekniikan maksiminopeus, jos se on liittymänopeutta pienempi.

**5.2** 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. Esi-merkiksi 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 toteutuissa tiedonsiirtonopeuksissa kuormitetussa verkossa johtuvat muun muassa asiakkaiden erilaisista radio-olosuhteista ja päätelaitteiden ominaisuuksista.

**5.3** Asiakkaan saatavilla olevaa verkkotekniikkaa rajoittavat eri verkkotekniikoiden maantieteelliset kulluvuusalueet, asiakkaan liittymätyyppi ja päätelaite. Eri verkkotekniikoiden arvioidut realistiset maksiminopeudet on listattu taulukkoon 1.

### Taulukko 1

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

**5.4** 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 verkkosivuilla kuuluvuusaluekartoissa ([dna.fi/kuuluvuus](http://dna.fi/kuuluvuus)).

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

## Taulukko 2

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

\*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.

## 6. Mainostettu nopeus

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

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

## 7. Verkon kuuluvuuteen ja palvelun käytettävyyteen vaikuttavat tekijät

**7.1** DNA:n kuuluvuusaluekartassa ([dna.fi/kuuluvuus](http://dna.fi/kuuluvuus)) on ilmoitettu eri verkkotekniikoiden kuuluvuusalueet. Kuuluvuusaluekartta on suuntaa antava esitys liittymän kuuluvuusalueesta.

**7.2** Rakennusmateriaaleista erityisesti kivi, metalli ja uudisrakennuksissa usein käytetty selektiivilasi muodostavat radioaallon kulkua vaikeuttavia esteitä, joihin radioaallot voivat pysähtyä tai vaimeta voimakkaasti. Esimerkiksi kivi aiheuttaa ongelmia paksuseinäisissä

<b>Liittymänopeus</b>	<b>Nopeuden vaihteluväli 24 h mittausjakson aikana</b>	<b>Paluusuunta</b>
3G-verkossa 42/8,6 Mbit/s*	0,4–25 Mbit/s	0,4–3 Mbit/s
4G-verkossa 150/50 Mbit/s*	5–80 Mbit/s	4–30 Mbit/s

<b>Liittymänopeus</b>	<b>Nopeuden vaihteluväli 4 h mittausjakson aikana</b>	<b>Paluusuunta</b>
3G-verkossa 42/8,6 Mbit/s*	0,35–20 Mbit/s	0,35–2 Mbit/s
4G-verkossa 150/50 Mbit/s*	2,5–50 Mbit/s	4–25 Mbit/s

\*edellyttää nopeutta tukevan päätelaitteen käyttöä.

taloissa, kellareissa, tunneleissa ja kallioleikkauksissa. Radioaalto 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 katvealueita, joilla Palvelu ei toimi aukottomasti. DNA suosittelee lisäantennin käyttöä kaikissa olosuhteissa liittymän kanssa.

**7.3** Yksi tukiasema pystyy välittämään vain tietyn määrän puheluita. Jos matkaviestinverkkoon tulee yhtäkkisesti paljon samanaikaista liikennettä, verkko voi ruuhkautua. Tukiasemaohjain ilmoittaa tällöin verkon ruuhkaisuudesta matkaviestintokeskukseen, josta matkaviestimen käyttäjä saa verkko varattu -ilmoituksen tai kuulee varattu -äänimerkin. Esimerkiksi suurten

yleisötapahtumien aikana verkko voi olla ruuhkainen, jos paljon ihmisiä kerääntyy paikkaan, jossa normaalisti ei ole paljon matkaviestinliikennettä.

**7.4** Tiedonsiirto palvelun käytettävyyteen vaikuttaa mm. yhtäaikaisten käyttäjien ja tiedonsiirron määrä. Verkon kuormittumisesta johtuen tiedonsiirto voi hidastua, katkeilla tai keskeytyä. Nopeuksiin vaikuttavat lisäksi käytetty päätelaite, ohjelmistot ja sovellukset.

**7.5** Matkaviestinverkossa voi ilmetä satunnaisia ja lyhytkestoisia häiriöitä ja viiveitä sekä puhelu yhteyksien tilapäisiä katkeamisia. Nämä johtuvat mm. radio- ja verkkotekniikasta, Verkon ja järjestelmän ominaisuuksista, Verkon kuormituksesta sekä huolto- ja ylläpitotöistä. Myös tietoturvahyökkäykset, asiakkaan laitteistot, maastoesteet, rakennukset, tietoturvahukien torjunta sekä käyttäjien määrä voivat olla palvelun toimivuutta rajoittavia seikkoja.

**7.6** Katkenneen tai keskeytyneen tiedonsiirtoyhteyden

seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisena tai virheellisenä.

**7.7 DNA tiedottaa tietoonsa tulevista asiakkaan Palveluun vaikuttavista muista kuin vähämerkityksellisistä muutoksista ennen niiden voimaantuloa kohdan 14 mukaisesti.**

## **8. Palvelun rajoitukset**

**8.1 DNA varaa oikeuden käyttää verkossaan liikenteen-hallintamenetelmiä, 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 pituisena kuin tilanne vaatii.

**8.2 DNA voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyn 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 tiedonsiirtoyhteyttä. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirtopalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

**8.3 Liikenteenhallintakeinoja ovat esimerkiksi tuomioistuimen määräyksellä tehtyt verkon käytön rajoitukset, joilla estetään pääsy verkkopalveluihin, joita käytetään tekijänoikeudella suojatun sisällön oikeudettomaan jakeiluun. Tällaiset estot voivat olla toteutettu siten, että Palvelun käyttäjän pääsy estetään joihinkin internet-verkon osoitteisiin tai siten, että joitakin internet-verkon palvelimien osoitteita ei välitetä Palvelun käyttäjälle DNA:n nimipalvelusta (DNS). Muita liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös tietoturvaperusteisesti tehtyt porttiestot., Porttiestoja voidaan käyttää esimerkiksi laajamittaisen haavoittuvuuden hyväksikäytön rajoittamiseen. Uusia tietoturvahakia ilmaantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo tietoturvasyistä estetyistä porteista löytyy DNA:n sivuilta osoitteesta <http://www.dna.fi>**

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

**8.5 Palvelua ei saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. DNA:lla on oikeus estää Palvelun käyttö tai sulkea Palvelua ja vaatia asiakkaalta korvaus aiheutuneesta vahingosta, mikäli käy ilmi että asiakas on käyttänyt Palvelua näiden ehtojen vastaisesti.**

**8.6** Mikäli Palvelua käytetään näiden erityisehtojen, DNA:n yleisten sopimusehtojen, DNA:n antamien muiden ohjeiden ja määräysten tai lain vastaisesti, on DNA:lla oikeus sulkea liittymä tilapäisesti sekä purkaa sopimus DNA:n kuluttaja-asiakkaita koskevien yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

**8.7** Palvelussa käytetään oletusarvoisesti IPv4-osoitteiden yhteydessä osoitteenmuunnosta (NAT). Tällöin palvelu ei saa julkista yksilöllistä IP-osoitetta ja tiedonsiirtoyhteyden avaaminen internetistä sisäänpäin ei ole mahdollista. DNA Dataprepaidissa on myös mahdollisuus aktivoida julkinen IP-osoite, esimerkiksi riistakameraa tai nettipelaamista varten, Aktivoinnista ohjeistetaan tarkemmin DNA:n kotisivuilla (dna.fi)

DNA Dataprepaidin osalta liittymä on tarkoitettu pakettikytkentäisiin IP- (internet) yhteyksiin. Puhe- ja videopuhelinliikenne ja lähtevä teksti- ja multimediaviestiliikenne on estetty eikä niitä ole mahdollista erikseen tilata liittymään. Saapuva tekstiviestiliikenne on sallittu.

## **9. Palvelun saldon tai datamäärän lataaminen**

**9.1** Asiakas vastaa itse siitä, että hän lataa saldoa tai paketin oikealle liittymänumerolle. Latauspalvelun avulla tehtyä latausta ei voi peruuttaa sen jälkeen, kun asiakas on hyväksynyt ja maksanut maksun. Latausta ei voi peruuttaa siinäkään tapauksessa, että lataus on erehdyksessä tehty väärälle liittymälle. DNA ei hyvitä käyttämättä jäänyttä datamäärää, saldoa, pakettia tai kampanjana saatua tai ladattua puheaikaa asiakkaalle.

Liittymällä voi olla saldoa enintään 200€ kerrallaan.

**9.2** Palvelun saldon tai datamäärän loppumisen jälkeen palvelun avulla voi soittaa ainoastaan hätänumeroon, maksuttomaan käyttöpalveluun, DNA:n asiakaspalveluun ja mahdollisesti palveluun kuuluviin ennalta määriteltymiin liittymän turvapuheluiden kohdenumeroihin, ei muihin numeroihin. Saldon tai datamäärän loppumisen jälkeen palvelun avulla ei voi lähettää tekstiviestejä tai vastaanottaa tai lähettää dataa. Saldon tai datamäärän loppumisen jälkeen palvelun avulla ei voi tehdä muitakaan maksullisia toimenpiteitä.

## **10. Suoramarkkinointilupa**

**10.1** Palvelun aloituspakkauksen käyttämisen edellytyksenä on markkinointiluvan antaminen DNA:lle sähköistä suoramarkkinointia varten. Markkinointiluvan antaneet asiakkaat voivat saada säännöllisesti ajankohtaista tietoa DNA:n ja sen yhteistyökumppaneiden tuotteista, asiakaseduista ja tarjouksista esimerkiksi tekstiviestillä, multimediaviestillä 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 palvelun käyttöön, suostuu vastaanottamaan tämän sopimuksen mukaisia markkinointiviestejä.

## **11. Lisämaksullisten palveluiden ja tuotteiden ostaminen**

**11.1** Osassa Palveluissa voi ostaa lisämaksullisia digitaalisia- tai konkreettisia palveluja ja myös fyysisiä tuotteita (konkreettiset palvelut ovat ns. maksupalveluja kuten esim. taloyhtiön pesukoneiden käyttö, autonpesu-, elintarvike- ja kahvilaostokset, pysäköinti, lehtitilaukset). Näitä palveluja voi tilata lähettämällä tai vastaanot-tamalla tekstiviesti, Mobiilimaksulla tai sovelluksessa klikkaamalla maksupainiketta. Kertaostokset ja mää- räaikaiset tai toistaiseksi voimassaolevat säännöllisesti veloittavat tilaukset veloitetaan liittymän saldolta. Lisämaksullisten digitaalisisten- ja maksupalveluiden toivuudesta vastaa kyseisen palvelun tuottaja.

Ennen kuin Palvelulla voi lähettää tai vastaanottaa lisä- maksullisia palveluviestejä tai hyväksyä sovelluksessa tai internet-sivustolla lisämaksullisen palvelun tai tuot- teen osto, voi DNA edellyttää käyttöoppaassa tai DNA:n kotisivuilla ilmoitettua ladattua vähimmäissaldoa.

Ainoastaan ladattua saldoa voi käyttää lisämaksullisten palveluiden tai tuotteiden ostamiseen. Ylimääräiseksi palkkioksi saatua bonussaldoa tai aloituspaketissa valmiiksi olevaa saldoa ei voi käyttää lisämaksullisiin pu- helinnumeroihin, kuten soittoihin ulkomaille, palvelu- vies- teihin, roaming-maksuihin tai muiden lisämaksullisten palveluiden tai tuotteiden ostamiseen.

**11.2** Palvelulla ei voi soittaa 1.4.2012 käyttöönotettuihin maksupalvelulain mukaisiin 0606-, 0707- ja 0708- alkuisiin palvelunumeroihin.

**11.3** Lisämaksulliset maksupalvelutapahtumat ovat näh- tävissä sähköisesti prepaid-itsepalvelussa (m.prepaid.dna.fi) tai DNA Prepaid -mobiilisovelluksessa. Tapahtu- mat ovat nähtävillä itsepalvelukanavissa 13 kuukauden ajan tapahtumahetkestä palvelun voimassaoloaikana. Jos rekisteröitynyt asiakas on ladannut liittymälleen varoja maksupalveluiden käyttöä varten, voi hän pyytää maksupalveluita varten tallennettujen varojen palautusta. Palautusta varten tulee esittää kirjallinen palautuspyyntö sopimuksen voimassaoloaikana tai viimeistään vuoden kuluessa sopimuksen päättymisestä. Palautusta varten rekisteröityneen asiakkaan tulee antaa tietona liittymän puhelinnumero, jäljellä oleva saldo, rekisteröinnin yhteydessä annetut henkilötiedot ja tili- numero. Palautusta pyytävän rekisteröityneen henkilön on lisäksi todistettava henkilöllisyytensä. Palautuksesta peritään 10€ palautusmaksu, joka vähennetään suoraan liittymäkortin jäljellä olevasta saldosta.

## **12. Palvelun voimassaolo, sulke- minen ja sopimuksen päättymisen**

**12.1** Palvelu suljetaan ja sopimus päättyy alla olevien voimassaolosääntöjen mukaisesti. Sopimuksen päättymisen jälkeen liittymä poistetaan verkosta eikä käyttä- mättä jäänyttä saldoa, datamäärää, palvelupakettia tai kampanjaetua hyvitetä asiakkaalle.

**12.2** DNA Rajaton Prepaidin osalta sopimus päättyy 240 vuorokauden kuluttua viimeisimmästä latauksesta, tai jos asiakas ei lataa palvelua kertaakaan sen ostamisen jälkeen, 150 vuorokauden kuluttua liittymän käyt-

tönotosta. 60 päivää ennen sopimuksen päättymistä palvelun käyttö rajoittuu siten, että palvelulla voi soittaa ainoastaan hätänumeroon, maksuttomaan käyttöpalveluun ja DNA:n asiakaspalveluun, ei muihin numeroihin.

**12.3** DNA Super Prepaidin osalta sopimus päättyy 380 vuorokauden kuluttua viimeisimmästä latauksesta, tai jos asiakas ei lataa palvelua kertaakaan sen ostamisen jälkeen, 195 vuorokauden kuluttua liittymän käyttöönotosta. 15 päivää ennen sopimuksen päättymistä palvelun käyttö rajoittuu siten, että palvelulla voi soittaa ainoastaan hätänumeroon, maksuttomaan käyttöpalveluun ja DNA:n asiakaspalveluun, ei muihin numeroihin.

**12.4** DNA Dataprepaidin osalta palvelu suljetaan ja sopimus päättyy 240 vuorokauden kuluttua viimeisestä latauksesta tai 240 vuorokauden kuluttua käytössä olevan datapaketin voimassaoloajan päättymisestä. Pidempi voimassaoloaika on määräävä eikä lataus lyhennä voimassaoloaikaa. Ladatun paketin käyttöönotto jatkaa liittymän voimassaoloa 240 vuorokautta datapaketin päättymisajasta, ja liittymän voimassaoloaika päivittyy datapaketin käyttöajan kuluessa. Datapakettiin sisältyvä datamäärä on käytettävissä vain kyseisen datapaketin käyttöaikana eikä käyttämätön datamäärä siirry toiselle datapakettille. Datapaketin käyttöaikana ladattu uusi datapaketti aktivoituu liittymälle dataa käytettäessä heti vanhan datapaketin vanhetessa tai datamäärän loputtua. Ladattu datapaketti on otettava käyttöön liittymän voimassaoloaikana.

**12.5** DNA Prepaidin osalta sopimus päättyy 380 vuorokauden kuluttua viimeisimmästä latauksesta tai käyttöönotosta. 15 päivää ennen sopimuksen päättymistä

palvelun käyttö rajoittuu siten, että palvelulla voi soittaa ainoastaan hätänumeroon, maksuttomaan käyttöpalveluun ja DNA:n asiakaspalveluun, ei muihin numeroihin.

## **13. Ilmoitukset ja muutokset**

**13.1** DNA ilmoittaa asiakkaalla sopimusehtojen muutoksista vähintään yhtä (1) kuukautta ennen niiden voimaan tuloa tekstiviestillä asiakkaan käytössä olevaan palvelun matkapuhelinnumeroon tai muuten kirjallisesti esim. DNA:n kotisivuilla.

## **14. Ehtojen voimassaoloaika ja muut ehdot**

**14.1** Nämä ehdot tulevat voimaan 20.6.2018. ja korvaavat 1.4.2018 voimaan tulleet DNA Prepaid tuotteiden erityisehdot. Palveluun sovelletaan näiden erityisehtojen lisäksi kulloinkin voimassa olevia DNA Oyj:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai DNA Oyj:n yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille ja yhteisöille asiakassuhteesta riippuen.

**14.2** Mikäli näiden erityisehtojen eri kieliversioiden välillä ilmenee ristiriitaisuuksia, sovelletaan suomenkielistä versiota.



## **SPECIALVILLKOR FÖR DNA PREPAID-PRODUKTER**

**1.** Dessa specialvillkor gäller för de Prepaid-abonnemang som DNA tillhandahåller. DNA överlåter användningsrätten till ett mobiltelefonabonnemang till kunden mot förskottsbetalning (nedan "Tjänsten"). Med kund avses i dessa villkor privat- och företagskunder.

### **2. Uppkomst av avtal**

**2.1** Avtal uppkommer när kunden tar Tjänsten i bruk genom att aktivera den på det sätt som anges i bruksanvisningen. I bruktagande av tjänsten förutsätter inte att identiteten styrks eller att personuppgifter lämnas till DNA. Om kunden vill utnyttja de i DNA:s allmänna villkor specificerade rättigheterna, såsom rätten till ersättning vid fel i tjänsten, ska han eller hon styrka sin identitet och bevisligen visa för DNA att han eller hon är den kund som anskaffat tjänsten i fråga.

### **3. Användning av tjänsten**

**3.1** Det abonnemangsnummer som ingår i tjänsten finns i startförpackningen. Numret kan inte bytas ut. En beskrivning av tjänstens basegenskaper samt anvisningar om ibruktagande och användning finns i bruksanvisningen. Det abonnemangskort som hör till tjänsten får inte användas i sådana enheter eller användarmiljöer där eventuella serviceavbrott eller andra avbrott i samtals-, meddelande- eller dataöverföringen kan medföra risker för person- eller sakskada.

**3.2** DNA kan inte koppla samtals-, meddelande- eller dataöverföringsspårar till tjänsten. DNA skickar inte förbindelsespecifika samtals- eller händelsespecifikatio-

ner om Tjänsten till kunden. Utomlands kan användningen av tjänsten vara begränsad eller spärrad helt och hållet. Kontrollera tjänstens täckning, prislista och tjänsteurval före en resa hos DNA:s kundtjänst eller på DNA:s webbsidor.

**3.3** DNA Data Prepaid innehåller den datamängd som anges i startförpackningen. Datamängden är tillgänglig under en viss tid. Därefter kan kunden fortsätta att använda abonnemanget genom att ladda det med ett nytt datapaket. När det gäller DNA Data Prepaid är tjänsten inte avsedd för överföring av samtal eller sms/mms.

**3.4** DNA Rajaton Prepaid-abonnemanget innehåller ett saldo som debiteras tidsbaserat för de tjänster som har ett fast pris (fast dygnspris) och genom enhetsdebitering för övriga tjänster. DNA förbehåller sig rätten att sätta rimliga användningsgränser för den trafik som omfattas av tjänstens fasta pris (till exempel för samtal, meddelanden, dataöverföring). Om de rimliga användningsgränserna överskrids har DNA rätt att begränsa tjänsten eller ta ut en enhetsdebitering enligt prislista för de samtalsminuter, sms och mms samt den dataöverföring som överskrider gränsen. De rimliga användningsgränserna anges på DNA:s webbplats.

**3.5** DNA Super Prepaid och DNA Prepaid innehåller ett saldo som i regel debiteras genom enhetsdebitering för de tjänster som används. Till abonnemanget är det också möjligt att skaffa tjänstepaket såsom datapaket. DNA förbehåller sig rätten att ändra tjänstepaketets innehåll och prissättning.

### **4. Dataöverföring**

**4.1** Alla abonnemang har dataöverföring som basegenskap. För dataöverföringen debiteras enligt gällande

prislista. Med hjälp av en dataöverföringstjänst kan man upprätta en internetförbindelse med en mobilterminal. Tjänsten utförs med GPRS/EDGE-, 3G- eller 4G-dataöverföring.

**4.2** Ett dataöverföringspaket som hör till abonnemanget eller beställts separat till det bestämmer den maximala hastigheten för abonnemangets dataöverföring (anslutningshastighet), dataöverföringstekniken och tillgänglig datamängd. Om abonnemanget inte har ett datapaket som beställts separat, är den dagliga datamängden som debiteras enligt dygnspriset och maximihastigheten för abonnemanget obegränsade.

## 5. Dataöverföringshastighet

**5.1** Den högsta möjliga realistiska dataöverföringshastigheten för tjänsten är den maxhastighet (anslutningshastighet) som anges för abonnemanget i dessa specialvillkor eller maxhastigheten för den snabbaste nätverksteknik som är tillgänglig för kunden, om den är lägre än anslutningshastigheten.

**5.2** Radiokapaciteten i DNA:s mobilnät kan fördelas så, att ett abonnemang med högre maximihastighet får en högre dataöverföringshastighet än ett abonnemang med lägre maximihastighet, även i en situation där nätet är överbelastat.

I kapacitetsfördelningen som baserar sig på hastighetsklasser är skillnaderna i kapacitet som erbjuds olika kunder högst lika stora som de relativa skillnaderna mellan hastighetsklasserna. Exempelvis kan ett abonnemang vars maximihastighet är 300 Mbit/s få högst en sexfaldig kapacitet i förhållande till ett abonnemang med 50 Mbit/s. Om en basstations område får så många

kunder, att abonnemangskunder med 50 Mbit/s endast får hastigheten 10 Mbit/s, kan ett abonnemang med maximihastigheten 300 Mbit/s trots det samtidigt få en dataöverföringshastighet på 60 Mbit/s i samma basstations område. Större skillnader än dessa i realiserade dataöverföringshastigheter i ett belastat nät beror bland annat på kundernas olika radioförhållanden och terminalernas egenskaper.

**5.3** Den nätverksteknik som är tillgänglig för kunden begränsas av olika nätverksteknikers geografiska täckningsområden och av kundens abonnemangstyp och enhet. Uppskattade realistiska maxhastigheter med olika nätverkstekniker anges i tabell 1.

**Tabell 1**

Nätverksteknik	Maximal nedladdningshastighet Mbit/s	Maximal sändningshastighet Mbit/s
2G EDGE	0,2	0,2
3G HSPA	15	6
3G Dual Carrier	30	6
4G LTE 10MHz	60	25
4G LTE 20MHz	150	50
4G LTE+	300	50

**5.4** Realistisk maxhastighet avser den maximala hastighet beräknad utifrån IP-paketets nyttolast som användaren kan uppnå med en enhet som stöder den nätverksteknik i fråga som är tillgänglig i nätet. De högsta hastigheterna uppnås inom 3G- och 4G-nätets område. Utanför dem fungerar förbindelserna med EDGE- och

GPRS-hastigheter. Information om den geografiska tillgången till olika nätverkstekniker finns på täckningskartorna på DNA:s webbsidor ([dna.fi/kuuluvuus](http://dna.fi/kuuluvuus)).

**5.5** Dataöverföringshastigheterna till andra servrar på internet kan vara lägre än abonnemangets maximihastighet, eftersom de är beroende av hastigheterna i de nationella och internationella näten, servernarnas hastighet och belastningen på dessa. De abonnemangsspecifika maxhastigheterna (anslutningshastigheterna) och variationsintervallen för hastigheten anges i tabell 2.

**Tabell 2**

Anslutningshastighet	Variationsintervall för nedladdningshastigheten Mbit/s	Variationsintervall för sändningshastigheten Mbit/s
3G 256 kbit/s	0,1 - 0,256	0,1 - 0,256
3G 512 kbit/s	0,4 - 0,5	0,4 - 0,5
3G 1 Mbit/s	0,4 - 1	0,4 - 1
3G 2 Mbit/s	0,4 - 2	0,4 - 2
3G 10 Mbit/s	0,4 - 10	0,4 - 6
3G 21 Mbit/s	0,4 - 21	0,4 - 6
4G 10 Mbit/s*	5 - 10	4 - 10
4G 50 Mbit/s**	5 - 50	4 - 50
4G 150 Mbit/s**	5 - 150	4 - 50
4G 300 Mbit/s**	5 - 300	4 - 50

\*Utanför 4G-nätet fungerar abonnemanget i 3G-nätet: variationsintervall för nedladdningshastigheten är 0,4–10 Mbit/s, och variationsintervall för sändningshastigheten 0,4–6 Mbit/s.

\*\*Utanför 4G-nätet fungerar abonnemanget i 3G-nätet: variationsintervall för nedladdningshastigheten är 0,4–30 Mbit/s, och variationsintervall för sändningshastigheten 0,4–6 Mbit/s.

## 6. Annonserad hastighet

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

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

## 7. Faktorer som påverkar nätets täckning och tjänstens tillgänglighet

**7.1** DNA:s täckningskarta ([dna.fi/kuuluvuus/](http://dna.fi/kuuluvuus/)) visar de olika nätverksteknikernas täckningsområden. Täckningskartan är en riktgivande indikation på abonnemangets täckningsområde.

**7.2** Vad gäller byggnadsmaterial utgör särskilt sten, metall och selektivglas, som ofta används i nybyggen, hinder som kan stoppa eller kraftigt försvaga radiovågen. Exempelvis sten orsakar problem i hus med tjocka väggar, källare, tunnlar och bergskärningar. Radiovågorna kan stanna upp och reflekteras mellan två stenytor –

t.ex. byggnader – vilket leder till att radiovågen hindras eller störs. Även formationer i terrängen kan utgöra hinder för radiovågorna. Om det finns en hög backe mellan tjänsteanvändaren och basstationen är det inte säkert att radiovågen når fram. Med anledning av detta är även de täckningsområden för nätet som DNA anger approximativa, och det kan förekomma skuggområden där Tjänsten inte fungerar heltäckande. DNA rekommenderar att en tilläggsantenn används med abonnemanget under alla förhållanden.

**7.3** En basstation kan endast förmedla en viss mängd samtal. Om mobilnätet plötsligt belastas med mycket trafik samtidigt, kan nätet överbelastas. Basstationens styrenhet meddelar då mobiltelefoncentralen att nätet är överbelastat vilket leder till att användaren av mobiltelefonen får ett meddelande om att nätet är upptaget eller hör upptaget-ton. Vid till exempel stora publikevenemang kan nätet bli överbelastat om många människor samlas på ett ställe där det normalt förekommer lite mobiltrafik.

**7.4** Dataöverföringstjänstens tillgänglighet påverkas bland annat av antalet samtidiga användare och mängden data som överförs. På grund av nätets belastning kan dataöverföringen bli långsammare eller så kan kortare eller längre avbrott förekomma. Hastigheterna påverkas även av den terminal, den programvara och de applikationer som används.

**7.5** I mobilnätet kan det uppstå tillfälliga och kortvariga störningar och fördröjningar samt tillfälliga avbrott i samtalsförbindelserna. Dessa störningar beror bland annat på radio- och nätverkstekniken, nätverks- och systemegenskaper, nätverksbelastningen samt service- och underhållsarbeten. Även informationssäkerhetsat-

tacker, kundens utrustning, terränghinder, byggnader, avvärjande av hot mot informationssäkerheten och användarvolymerna kan utgöra faktorer som begränsar tjänstens funktion.

**7.6** Som en följd av avbrott i dataöverföringen kan filer eller delar av filer försvinna, utebli eller komma fram i bristfällig eller felaktig form.

**7.7** DNA informerar om andra än obetydliga förändringar som kommer till DNA:s kännedom och som påverkar kundens tjänst innan förändringarna träder i kraft i enlighet med punkt 14.

## **8. Begränsningar i tjänsten**

**8.1** DNA förbehåller sig rätten att använda metoder för trafikstyrning i sitt nät, om det är nödvändigt.

1) för att uppfylla krav som följer av lagstiftningen eller följa ett domstolsbeslut eller myndigheternas bestämmelser 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. Metoderna för trafikstyrning kan riktas mot en förbindelse som hotar nätets eller terminalernas integritet eller säkerhet tills hotet har avvärijts; eller

3) för att hindra att ett hot om nätöverbelastning förverkligas eller för att lindra följderna av exceptionell eller tillfällig nätöverbelastning i den omfattning och med den längd som situationen kräver.

**8.2** DNA kan till följd av användbarheten av tjänsten, filtrering av skadlig trafik eller annat datasäkerhetsskäl

<b>Abonnemangshastighet</b>	<b>Hastighetens variationsintervall under en 24 h mätperiod</b>	<b>Uppladdning</b>
-----------------------------	---	--------------------

3G-nätet 42/8,6 Mbit/s*	0,4–25 Mbit/s	0,4–3 Mbit/s
4G-nätet 150/50 Mbit/s*	5–80 Mbit/s	4–30 Mbit/s

<b>Abonnemangshastighet</b>	<b>Hastighetens variationsintervall under en 4 h mätperiod</b>	<b>Uppladdning</b>
-----------------------------	--	--------------------

3G-nätet 42/8,6 Mbit/s*	0,35–20 Mbit/s	0,35–2 Mbit/s
4G-nätet 150/50 Mbit/s*	2,5–50 Mbit/s	4–25 Mbit/s

\*förutsätter en terminal som stöder hastigheten.

tillfälligt begränsa användningen av tjänsten antingen genom att ta vissa kommunikationsätt (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 abonnemanget.

**8.3** Metoder för trafikstyrning är exempelvis begränsning av användningen av nätet som en följd av ett domstolsföreläggande för att spärra åtkomst till webbtjänster 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). Andra metoder för trafikstyrning är portblockeringar som gjorts i säkerhets-hänseende. Portblockeringar kan användas till exempel för att begränsa missbruk av omfattande sårbarhet. Nya informationssäkerhetshot dyker ständigt upp, och en aktuell förteckning över portar som är spärrade av säkerhetsskäl finns på DNA:s sidor på adressen <http://www.dna.fi>

**8.4** Utgående e-posttrafik (SMTP-trafik) från abonnemanget till port 25 är endast tillåten via DNA:s egna SMTP-servrar enligt Kommunikationsverkets föreskrift.

**8.5** Tjänsten får inte i huvudsak användas för routning av samtal mellan olika nät. DNA har rätt att förhindra användningen av tjänsten eller spärra tjänsten och kräva ersättning av kunden för skador som har uppkommit, om det framkommer att kunden har använt tjänsten i strid med dessa villkor.

**8.6** Om tjänsten används i strid med dessa specialvillkor, DNA:s allmänna avtalsvillkor, DNA:s andra anvisningar och föreskrifter eller lagar, har DNA rätt att stänga abonnemangent tillfälligt samt häva avtalet i enlighet med DNA:s allmänna avtalsvillkor för privatkunder.

**8.7** Tjänsten utnyttjar som standard adressomvandling (NAT) i samband med IPv4-adresser. Det innebär att tjänsten inte får en individuell publik IP-adress och att öppning av dataöverföringsförbindelser inåt från internet har spärrats. I DNA Data Prepaid är det också möjligt att aktivera en publik IP-adress, t.ex. för en viltkamera eller för nätspel. Detaljerade instruktioner om aktiveringen finns på DNA:s webbplats ([dna.fi](http://dna.fi)).

## **9. Laddning av saldo eller datamängd i tjänsten**

**9.1** Kunden är själv ansvarig för att saldo eller paket laddas till rätt abonnemangsnummer. En laddning som görs med laddningstjänsten kan inte återkallas efter det att kunden har godkänt och betalat avgiften. Det är inte heller möjligt att återkalla en laddning som av misstag har laddats till fel abonnemang. DNA krediterar inte kunden för datamängd, saldo eller paket som inte utnyttjats ej heller för outnyttjad samtalstid som erhållits eller laddats genom kampanj. Abonnemangent kan ha ett saldo på högst 200 € åt gången.

**9.2** När saldot eller datamängden för tjänsten tagit slut kan tjänsten endast användas för att ringa nödnumret, kostnadsfri användartjänst, DNA:s kundtjänst och eventuellt på förhand specificerade nummer för trygghetsamtal. Samtal till andra nummer är inte möjliga. När saldot eller datamängden tagit slut är det inte längre

möjligt att skicka sms med tjänsten och inte heller att ta emot eller sända data. När saldot eller datamängden tagit slut är inte heller andra avgiftsbelagda åtgärder möjliga med hjälp av tjänsten.

## **10. Direktmarknadsförings-tillstånd**

**10.1** Användning av tjänstens startpaket förutsätter att man ger DNA sitt samtycke till marknadsföring för mottagande av elektronisk direktmarknadsföring. Kunder som gett sitt samtycke till marknadsföring kan regelbundet få aktuell information om DNA:s och dess samarbetspartners produkter, kundförmåner och erbjudanden till exempel per sms, mms och/eller e-post. I marknadsföringen kan man utnyttja mobilnätets positions- och terminaluppgifter samt identifieringsuppgifter som hänför sig till kommunikation och användningen av tjänster, såsom abonnemangsnummer och tidpunkt för och längd på förbindelser. Identifierings- och positionsuppgifterna behandlas under den tid som krävs för ovan angivna åtgärder. En kund som ingått detta avtal ansvarar för att den person till vilken han eller hon överlåter tjänsten samtycker till att ta emot marknadsföringsmeddelanden i enlighet med detta avtal.

## **11. Köp av tjänster och produkter med tilläggsavgift**

**11.1** I en del tjänster kan man mot tilläggsavgift köpa digitala eller konkreta tjänster och även fysiska produkter (konkreta tjänster är s.k. betaltjänster såsom användning av tvättmaskiner i husbolag, köp av biltvätt, livsmedels- eller kaféinköp, parkering, tidningsprenu-

merationer). Dessa tjänster kan beställas genom att sända eller ta emot ett sms, Mobilbetalning eller i en applikation genom att klicka på betalknappen. Engångsköp och beställningar som är tidsbestämda eller gäller tills vidare och som ska debiteras regelbundet debiteras abonnemangets saldo. Producenten för tjänsten i fråga ansvarar för att de digitala tjänsterna och betaltjänsterna med tilläggsavgift fungerar.

Innan man med tjänsten kan sända eller ta emot meddelanden med tilläggsavgift eller godkänna köp av en tjänst eller en produkt med tilläggsavgift i en applikation eller på en webbplats, kan DNA kräva att det finns laddat ett minimisaldo som anges i bruksanvisningen eller på DNA:s webbsidor.

Endast laddat saldo kan användas till att köpa tjänster eller produkter med tilläggsavgift. Bonussaldo som erhållits som extra premie eller saldo som finns färdigladdat i ett startpaket kan inte användas för samtal till telefonnummer med tilläggsavgift, exempelvis samtal till utlandet, sändning av servicemeddelanden, roamingavgifter eller för köp av andra tjänster eller produkter med tilläggsavgift.

**11.2** Med tjänsten kan man inte ringa till servicenummer som inleds med 0606, 0707 och 0708 och som tagits i bruk 1.4.2012. Dessa nummer är avsedda för tjänster som omfattas av betaltjänstlagens tillämpningsområde.

**11.3** Betaltjänstransaktioner med tilläggsavgift kan ses elektroniskt via prepaid-självservicen (m.prepaid.dna.fi) eller i DNA Prepaid-mobilapplikationen. Transaktionerna kan ses i självservicekanalen i 13 månaders tid från transaktionstidpunkten under tjänstens giltighetstid.

Om en registrerad kund till sitt abonnemang har laddat medel för användning av betaltjänster, kan han eller hon begära återbetalning av de medel han eller hon lagrat för betaltjänster. För återbetalningen ska framställas en skriftlig begäran om återbetalning under avtalets giltighetstid eller senast inom ett år efter det att avtalet upphört att gälla. För återbetalningen ska en registrerad kund ge uppgifter om abonnemangets telefonnummer, återstående saldo och personuppgifter och kontonummer som angetts i samband med registreringen. Den registrerade person som begär återbetalning ska dessutom styrka sin identitet. För återbetalningen debiteras en återbetalningsavgift på 10 €, som avdras direkt från det saldo som finns kvar på abonnemangskortet.

## **12. Tjänstens giltighet, stängning av tjänsten och avtalets upphörande**

12.1 Tjänsten stängs och avtalet upphör att gälla i enlighet med giltighetsreglerna nedan. Efter avtalets upphörande kopplas abonnemanget från nätet. Kunden krediteras inte för saldo, datamängd, tjänstepaket eller kampanjförman som inte utnyttjats.

12.2 När det gäller DNA Rajaton Prepaid upphör avtalet att gälla 240 dygn efter den senaste laddningen eller, om kunden inte alls laddat abonnemanget efter inköpet, 150 dygn efter det att abonnemanget tagits i bruk. 60 dagar innan avtalet upphör att gälla begränsas användningen av tjänsten så att det endast är möjligt att använda tjänsten för att ringa nödnummer, avgiftsfri användartjänst och DNA:s kundtjänst, men inte andra nummer.

12.3 När det gäller DNA Super Prepaid upphör avtalet att

gälla 380 dygn efter den senaste laddningen eller, om kunden inte alls laddat abonnemanget efter inköpet, 195 dygn efter det att abonnemanget tagits i bruk. 15 dagar innan avtalet upphör att gälla begränsas användningen av tjänsten så att det endast är möjligt att använda tjänsten för att ringa nödnumret, avgiftsfri användartjänst och DNA:s kundtjänst, men inte andra nummer.

12.4 När det gäller DNA Data Prepaid stängs tjänsten och avtalet upphör 240 dygn efter den senaste laddningen eller 240 dygn efter att giltighetstiden för det aktiva datapaketet löpt ut. Det är den längre giltighetstiden som gäller och en laddning förkortar inte giltighetstiden. I bruktagande av ett laddat paket förlänger abonnemangets giltighet med 240 dygn från datapaketets utgångsdatum, och abonnemangets giltighetstid uppdateras under datapaketets brukstid. Den datamängd som ingår i datapaketet är tillgänglig endast under det aktuella paketets brukstid och oförbrukad datamängd överförs inte till ett annat datapaket. Ett nytt datapaket som laddats under det aktuella datapaketets brukstid aktiveras för abonnemanget vid dataanvändning genast när det gamla datapaketet gått ut eller datamängden tagit slut. Ett laddat datapaket ska tas i bruk under abonnemangets giltighetstid.

12.5. I fråga om DNA Prepaid upphör avtalet 380 dagar efter den senaste laddningen eller aktiveringen. 15 dagar innan avtalet upphör att gälla begränsas användningen

av tjänsten så att det endast är möjligt att använda tjänsten för att ringa nödnumret, avgiftsfri användartjänst och DNA:s kundtjänst, men inte andra nummer.

### **13. Meddelanden och ändringar**

13.1 DNA informerar kunden om ändringar i avtalsvillkoren minst en (1) månad innan ändringarna träder i kraft med ett sms till mobilnumret för kundens tjänst eller på annat sätt skriftligen till exempel på DNA:s webbsidor.

### **14. Villkorens giltighet och övriga villkor**

14.1 Dessa villkor träder i kraft 20.6.2018 och ersätter de specialvillkor för DNA Prepaid-produkter som trädde i kraft 1.4.2018. På tjänsten tillämpas utöver dessa specialvillkor även DNA Abp:s gällande allmänna avtalsvillkor för privatkunder eller DNA Abp:s allmänna avtalsvillkor för företagskunder och organisationer, beroende på kundrelationen.

14.2 Om det finns någon motsättning mellan de olika språkversionerna av dessa specialvillkor, ska den finska versionen gälla.



## **SPECIAL TERMS AND CONDITIONS FOR DNA PREPAID PRODUCTS**

**1.** These special terms and conditions shall be applied to the Prepaid subscriptions offered by DNA. DNA shall grant the Customer the right of use of a mobile communication subscription against a prepayment (hereafter the “Service”). In these terms and conditions, the term “Customer” refers to consumer and corporate clients.

### **2. The contract’s entry into force**

**2.1** The Service Contract enters into force once the Customer activates the Service in the way described in the Manual. The implementation of the Service does not require any identification or the provision of personal details to DNA. Should the Customer wish to exercise the rights granted to them under DNA’s general terms and conditions, such as the right to be compensated for a service error, they must provide identification and verifiably prove to DNA that they are the customer who has acquired the service in question.

### **3. Use of the Service**

**3.1** The subscription number of the Service is included in the Start-up Kit and cannot be changed. The basic features of the Service, as well as instructions for its deployment and use, are found in the user manual. The SIM card connected to the Service must not be used in a device or an operating environment where service outages or other disruptions in voice, message, or data transfer may cause the risk of injury or property loss.

**3.2** No call, message or data transfer barring can be

connected to the Service by DNA. DNA does not deliver any subscription-specific itemised call or usage data of the Service to the Customer. Using the Service abroad might be limited or barred entirely. Prior to travelling abroad, contact DNA Customer Service or visit the website in order to check your Service’s coverage, rates and services.

**3.3 DNA Dataprepaid** authorises the Customer to use a certain amount of data transfer, stated in the Start-up Kit, for a certain period. After this, the Customer may continue using the subscription by downloading a new data package. For DNA Data Prepaid, the Service is not intended for the transfer of voice or SMS/MMS messages.

**3.4 The DNA Rajaton Prepaid** subscription features a balance. The services included in the fixed price are charged from this balance according to the time used (fixed daily price), while other services are charged per unit. DNA reserves the right to set limits for moderate use of the activity included in the fixed price, such as calls, text messages and data transfer. If the limits for moderate use are exceeded, DNA reserves the right to restrict the Service or charge for the exceeding call time, text messages, multimedia messages and data transfer, per unit, based on the listed prices. The limits for moderate use are found on DNA’s website.

**3.5 DNA Super Prepaid** and DNA Prepaid feature a balance, and the used services are charged from this balance per unit. It is also possible to obtain service packages, such as data packages, for the subscription. DNA reserves the right to modify the content and pricing of the service packages.

## 4. Data transfer

**4.1** All subscriptions feature data transfer by default, with charging based on the valid price list. The data transfer service enables Internet connections with mobile terminal devices. The Service is implemented using GPRS/EDGE, 3G or 4G data transmission.

**4.2 A data transfer service package** included in or separately ordered for a subscription determines the maximum data transfer speed (Subscription Speed), data transfer technology and usage volume of the subscription. If the subscription does not include a separately ordered data transfer package, the volume of data transfer subject to a daily fee and the maximum speed are unlimited.

## 5. Data transfer speed

**5.1** The maximum realistic data transfer speed of the Service is the maximum speed (Subscription Speed) specified in these special terms and conditions or the maximum speed of the network technology available to the Customer, should that speed be lower than the subscription speed.

**5.2** The DNA mobile network capacity can be allocated based on subscriptions' maximum speeds. This means that a subscription with a higher maximum speed gets a higher data speed than a subscription with a lower maximum speed also in the event of network congestion.

The differences in the offered capacity do not exceed the relative difference of the subscriptions' maximum data rates. A subscription with a maximum speed of 300 Mbps, for example, can get up to six times the capacity of

a 50 Mbps subscription. In case the traffic load of a base station gets so high that customers with 50 Mbps maximum speed only get 10 Mbit/s data transfer, the customers with 300 Mbps maximum speed may still get a data transfer speed of 60 Mbps at the same time in the service area of the same base station. Any greater differences in loaded network are result of, for example, customers' different radio conditions and device features.

**5.3** The network technology available to the Customer is restricted by the geographical coverage of different network technologies, the Customer's subscription type and the terminal device. The estimated realistic maximum speeds of different network technologies are indicated in Table 1.

**Table 1**

<b>Network technology</b>	<b>Maximum download speed Mbit/s</b>	<b>Maximum upload speed Mbit/s</b>
2G EDGE	0,2	0,2
3G HSPA	15	6
3G Dual Carrier	30	6
4G LTE 10MHz	60	25
4G LTE 20MHz	150	50
4G LTE+	300	50

**5.4** The realistic maximum speed means the maximum speed calculated on the basis of the payload of the IP package available to the user using a device that supports said network technology available in the network.

The maximum speeds can be achieved in the 3G and 4G networks. Outside these networks, subscriptions function at EDGE and GPRS speeds. You can check the geographical availability details of the different network technologies from DNA's coverage map on the DNA website ([dna.fi/kuuluvuus](http://dna.fi/kuuluvuus)).

**5.5** Data transfer speeds to other servers on the Internet may be lower than the maximum speed of the subscription, as they depend on the speed of national and international networks, server speeds and traffic. The subscription-specific maximum speeds (Subscription Speeds) and ranges are listed in Table 2.

**Table 2**

<b>Subscription speed</b>	<b>Download speed range Mbit/s</b>	<b>Upload speed range Mbit/s</b>
3G 256 kbit/s	0.1 - 0.256	0.1 - 0.256
3G 512 kbit/s	0.4 - 0.5	0.4 - 0.5
3G 1 Mbit/s	0.4 - 1	0.4 - 1
3G 2 Mbit/s	0.4 - 2	0.4 - 2
3G 10 Mbit/s	0.4 - 10	0.4 - 6
3G 21 Mbit/s	0.4 - 21	0.4 - 6
4G 10 Mbit/s*	5 - 10	4 - 10
4G 50 Mbit/s**	5 - 50	4 - 50
4G 150 Mbit/s**	5 - 150	4 - 50
4G 300 Mbit/s**	5 - 300	4 - 50

\*Outside a 4G network, the subscription works on a 3G network: download speed range 0.4–10 Mbps, upload speed range 0.4–6 Mbps.

\*\*Outside a 4G network, the subscription works on a 3G network: download speed range 0.4–30 Mbps, upload speed range 0.4–6 Mbps.

## 6. Advertised speed

In accordance with the guideline of the Finnish Communications Regulatory Authority (Opinion regarding the reasonable method of indicating the speed of internet access service 605/923/2016), ISPs should inform their customers of the advertised speed of the provided Internet service.

The advertised speed of DNA subscriptions is the subscription's announced maximum realistic data transfer speed, i.e., the subscription speed. Speeds greater than the realistic maximum speed are not used when advertising DNA services.

## 7. Factors affecting network coverage and service availability

**7.1** The DNA coverage area map ([dna.fi/kuuluvuus](http://dna.fi/kuuluvuus)) indicates the coverage areas of different network technologies. The coverage area map is an approximate representation of the subscription's coverage area.

**7.2** Construction materials, such as masonry, various metals and, in newer buildings, selective glazing, present particular obstacles to radio propagation, which may absorb or considerably hinder radio waves. For instance, stone can create problems in buildings with thick walls, cellars, tunnels, and incisions made in cliffs. Radio

waves can be trapped between two reflecting stone surfaces, such as buildings, which prevent or hinder the progress of the radio wave. Landforms may also prevent the transmission of radio waves. If there is a high hill between the service user and the base station, the radio wave may not reach its target. Therefore, the stated network coverage is only indicative and may include shadow areas where the Service does not work perfectly. DNA recommends using an additional antenna with the subscription under all circumstances.

**7.3** One base station can only transfer a certain number of calls. If the mobile network suddenly experiences a great amount of simultaneous traffic, the network may slow down. In such a case, the base station controller will notify the mobile services switching centre of the network congestion, and the centre will send an announcement to users of mobile devices that the network is busy, or an engaged tone will be heard. For instance, networks typically slow down during events attended by large audiences if a great number of people congregate in a location which does not normally experience heavy mobile traffic.

**7.4** Factors such as the number of simultaneous users and the amount of data being transferred affect the availability of the data transfer service. Due to network load, data transfer may slow down, experience disruptions or cease to operate entirely. Speeds are also affected by the terminal device, software and applications used.

**7.5** Random disturbances and delays of a short duration, as well as disruptions in telecommunications, may occur in mobile telecommunication networks. These result from a variety of factors, such as radio and network technology, network and system characteristics,

network load, or service and maintenance operations. Other factors restricting the functioning of services are violations of data security, the Customer's equipment, obstacles in the terrain, buildings, the prevention of data security threats, and the number of users.

**7.6** If the data transfer connection is terminated or interrupted, it is possible that files or their parts are lost, remain undelivered or are received in an incomplete or faulty state.

**7.7** In accordance with section 14, DNA shall provide information on non-minor changes affecting the Customer's Service of which DNA becomes aware before they are implemented.

## **8. Service restrictions**

**8.1** DNA reserves the right to use traffic management methods on its network, if it is necessary:

- 1) to comply with a legislative requirement, a court decision or a requirement pursuant to an order or decision by the authorities. The management method shall be implemented in accordance with the scope and time period required by the order or law;
- 2) to ensure the integrity and security of the network, the services provided via the network, and the terminal devices of end-users. The management methods may be allocated to the connection posing a threat to the integrity or security of the network or the terminal devices until the threat has been blocked; or
- 3) to prevent imminent network congestion or to mitigate the impact of exceptional or temporary network congestion to the extent and for the time period required by the circumstances.

**8.2** DNA may temporarily restrict the use of the service due to service availability, filtering of harmful traffic or other data security measures, either by blocking certain communications methods (protocols) or communications ports, or temporarily deactivating the subscription's ability to transfer data. Traffic management in order to prevent network congestion or to mitigate the impact thereof may temporarily slow down the data transfer connection. Automated systems can be used to restrict traffic or temporarily disconnect the data transfer services of the subscribers.

**8.3** Traffic management methods include, for instance, network availability restrictions implemented by a court order, which block the use of network services that are used to illegally share content protected by a copyright. Such blocks can be implemented so that the user of the Service is denied access to some web addresses or so that some web server addresses are not sent to the Service user from the DNA name system (DNS). Other traffic management methods include blocking traffic to ports for data security reasons, which may be used, for instance, to restrict wide-scale abuse of a vulnerability. New data security threats appear all the time. You can find an updated list of ports blocked for data security reasons on the DNA website at <http://www.dna.fi>.

**8.4** Outgoing SMTP email traffic from customer subscriptions at port 25 is allowed to DNA's own SMTP servers only in accordance with a regulation by the Finnish Communications Regulatory Authority.

**8.5** Using the Service primarily for routing calls between networks is not permitted. Should the Customer use the subscription in violation of these terms and conditions,

DNA has the right to block or deactivate Service use and claim damages for any loss caused by such violation.

**8.6** If the Service is used contrary to these special terms and conditions, DNA's general terms and conditions, other instructions or regulations issued by DNA, or legislation, DNA is entitled to temporarily deactivate the subscription or cancel the contract in accordance with DNA's general terms and conditions for private customers.

**8.7** By default, the service uses network address translation (NAT) for IPv4 addresses. Thus, the Service is not assigned an individual public IP address and opening data transfer connections is not enabled. DNA Dataprepaid also offers the option to activate a public IP address, for instance, for the purpose of using a wildlife camera or online gaming. You can find the activation instructions on the DNA website ([dna.fi](http://dna.fi)).

## **9. Topping up the Service with balance or data**

**9.1** The Customer is personally responsible for topping up balance or downloading a package for the correct subscription number. A top-up performed through the top-up service cannot be cancelled after the Customer has approved the payment. A top-up cannot be cancelled even if the top-up has been performed for the wrong subscription by mistake. DNA does not credit the customer with any unused data volumes, balances, packages or airtime received as a part of a campaign or topped up or downloaded by the Customer. The maximum amount of balance on a subscription at a time is €200.

**9.2** After the service balance or data amount has run

<b>Speed of subscription</b>	<b>Speed range during 24 hour measurement period</b>	<b>Return speed</b>
In 3G network 42/8,6 Mbit/s*	0,4–25 Mbit/s	0,4–3 Mbit/s
In 4G network 150/50 Mbit/s*	5–80 Mbit/s	4–30 Mbit/s

<b>Speed of subscription</b>	<b>Speed range during 4 hour measurement period</b>	<b>Return speed</b>
In 3G network 42/8,6 Mbit/s*	0,35–20 Mbit/s	0,35–2 Mbit/s
In 4G network 150/50 Mbit/s*	2,5–50 Mbit/s	4–25 Mbit/s

\*requires a terminal supporting the speed.

out, the service can only be used to call the emergency number, the free-of-charge User Service and DNA Customer Service, and possibly predetermined subscription safety call numbers, but not any other numbers. After the balance or data amount has run out, you cannot use the Service to send text messages or to receive or send data. Moreover, no other payable functions are available for the Service after the balance or data amount has run out.

## 10. Direct marketing permission

**10.1** Granting DNA the marketing permission for electronic direct marketing is a prerequisite for using the Start-up Kit of the Service. Customers who have granted the marketing permission can receive regular up-to-date information on the products, customer benefits and offers of DNA and its partners through their subscription, for instance by text message, multimedia message and/ or e-mail. Mobile phone network location data and ter-

minimal device data can be used in marketing, along with other identification data relating to communication and service use, such as subscriber numbers and times and durations of the connection established. Identification and location data shall be processed only for the duration of the operations required for the purposes listed above. The Customer signing this contract is responsible for ensuring that the person to whom the Service is transferred for use agrees to receive marketing messages in compliance with this contract.

## 11. Purchase of services and products for an additional fee

**11.1** Some Services also allow the purchase of digital or concrete services and physical products (concrete services are payment services such as the use of laundry machines in condominiums, purchases from car washes, grocery stores and cafés, parking, ordering magazines). These services can be ordered by sending or receiving

an SMS, by mobile payment or, in an application, by clicking on a payment button. One-off purchases and fixed-term or indefinitely valid subscriptions that are regularly charged are charged from the subscription balance. Ensuring the functionality of digital and payment services subject to an additional fee is the responsibility of each respective service provider.

Before the Service can be used to send or receive service messages subject to an additional fee, or to confirm the purchase of services or products for an additional fee in an application or on a website, DNA may require that the user has topped up the subscription with a minimum balance, as detailed in the user manual or on DNA's website.

Only topped up balance can be used to purchase services or products for an extra fee. Extra bonus balance received as an additional reward or the balance included in the Start-up Kit cannot be used for phone numbers that are subject to a surcharge, such as calls to numbers outside Finland or for service messages or for roaming charges or for the purchase of other services and products subject to an additional fee.

**11.2** The Service cannot be used to call service numbers that start with 0606, 0707 and 0708, which were taken into use on 1 April 2012 in accordance with the Payment Services Act.

**11.3** Payment service events subject to an additional fee can be viewed online via the prepaid self-service (m.prepaid.dna.fi) or the DNA Prepaid mobile application. Such events can be viewed via these self-service channels for 13 months after the event, while the service remains

valid. If a registered Customer has topped up their subscription with balance for the purpose of using payment services, the Customer may request that this balance be refunded. To receive a refund, the Customer must submit a written refund request within the contract's period of validity or no later than a year after the contract has expired. To receive a refund, the registered Customer must provide the following information: the telephone number of the subscription, the remaining balance, personal information provided at the moment of registration and an account number. The person requesting a refund must also present proof of their identity. The refund fee is €10, which will be directly subtracted from the balance left on the SIM card.

## **12. Service validity, termination and the end of the contract**

**12.1** The Service is closed and the contract terminated according to the validity rules below. After the contract is terminated, the subscription is removed from the network and the unused balance, data amount, service package or campaign benefit is not credited to the Customer.

**12.2** For DNA Rajaton Prepaid, the contract will terminate 240 days from the time of the last top-up or, if the Customer has not topped up the subscription since its purchase, 150 days from the activation of the subscription. During a period of 60 days prior to the termination of the contract, the Service can be used only to call the emergency number, the free-of-charge User Service and DNA Customer Service, but not any other numbers.

**12.3** For DNA Super Prepaid, the contract will terminate 380 days from the latest top-up or, if the Customer has not topped up the subscription since its purchase, after 195 days from the activation of the subscription. During a period of 15 days prior to the termination of the contract, the Service can be used only to call the emergency number, the free-of-charge User Service and DNA Customer Service, but not any other numbers.

**12.4** For DNA Dataprepaid, the Service shall be deactivated and the contract terminated 240 days from the latest top-up or 240 days from the expiry of the validity of the current data package. The longer period of validity is determining, and a top-up does not shorten the period of validity. Activation of a downloaded package extends the validity of the subscription by 240 days from the termination date of the data package, and the validity of the subscription is updated during the time of use of the data package. The amount of data included in a data package is available for the validity of that data package only; the amount of unused data cannot be transferred to a different data package. A new data package downloaded during the validity of a data package will be activated for the subscription when data is used as soon as the old data package expires or the amount of data runs out. The downloaded data package must be activated during the period of validity of the subscription.

**12.5** For DNA Prepaid, the contract will terminate 380 days from the last top-up or the activation. During a period of 15 days prior to the termination of the contract, the Service can be used only to call the emergency number, the free-of-charge User Service and DNA Customer Service, but not any other numbers.

## **13. Announcements and changes**

**13.1** DNA shall inform the Customer of any amendments at least one (1) month prior to their taking effect, by contacting the customer by text message or otherwise in writing, such as on DNA's website.

## **14. Validity of terms and other conditions**

**14.1** These terms and conditions shall become valid on 20 June 2018 and replace the special terms and conditions for DNA Prepaid products that came into force on 1 April 2018. In addition to these special terms and conditions, DNA Plc's valid general terms and conditions for private consumers or corporations and organisations, depending on the customer relationship, will apply to the Service.

**14.2** In case of conflict between the Finnish language version and any translation of these special terms and conditions into any other language, the Finnish language version shall prevail.



## **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ DNA PREPAID**

**1.** Нижеприведенные условия распространяются на предлагаемые компанией DNA предварительно оплачиваемые подключения Prepaid. Компания DNA предоставляет клиенту право пользования услугами мобильной связи за предварительную оплату (далее – «Услуга»). В настоящих условиях под клиентом подразумеваются физические и юридические лица.

### **2. Начало действия договора**

**2.1** Договор с компанией DNA Оу вступает в силу с момента, когда клиент активирует услугу указанным в инструкции к пользованию способом. Для инициации услуги не требуется предъявлять удостоверение личности или передавать компании DNA свои личные данные. В случае если клиент пожелает воспользоваться правами, определенными для него в общих условиях DNA, такими как, право на компенсацию за ошибку в реализации услуги, он должен будет предъявить удостоверение личности и представить компании DNA доказательства того, что он является заказавшим услугу клиентом.

### **3. Пользование услугой**

**3.1** Абонентский номер, входящий в услугу, является частью стартового пакета, и поменять его невозможно. Основные характеристики и свойства услуги, инструкции по ее активации и пользованию ею представлены в «Руководстве пользователя». Относящуюся к Услуге SIM-карту запрещается использовать в устройстве или в условиях, где сбои в голосовых вызовах, текстовых сообщениях или передаче данных, а также возможные технические и другие перерывы могут вызвать риск причинения вреда здоровью или имуществу.

**3.2** DNA не может подключить к тарифу блокировку звонка, текстового сообщения или передачи данных. DNA не предоставляет клиенту детализацию вызовов и других услуг. На пользование услугой за границей могут распространяться ограничения, или оно может быть полностью заблокировано. Перед поездкой проверьте зону действия услуги, стоимость и перечень услуг в отделе обслуживания клиентов или на веб-сайте DNA.

**3.3** Стартовый пакет DNA Datar prepaid включает право на пользование трафика в указанном объеме, который необходимо использовать за определенный период времени. После этого клиент может продолжить пользование тарифным планом, загрузив новый пакет интернет-связи. Услуга DNA Datar prepaid не предназначена для передачи голосовых вызовов или SMS и MMS-сообщений.

**3.4** Тарифный план DNA Rajaton Prepaid содержит баланс, с которого списываются платежи за пользование входящими в фиксированную стоимость услугами по повременной системе оплаты (фиксированная суточная стоимость), прочими услугами – по фиксированным тарифам согласно прейскуранту. DNA сохраняет за собой право устанавливать лимит умеренного пользования на трафик, входящий в фиксированную стоимость (например, голосовые вызовы, текстовые сообщения, передача данных). При превышении лимита умеренного пользования DNA имеет право ограничивать использование услуги или взимать плату по фиксированному тарифу согласно прейскуранту за превышающие лимит последующие минуты телефонного разговора, SMS- и MMS-сообщения и передачу данных. Информация о лимите умеренного пользования приведена на веб-сайте DNA.

**3.5** DNA Super Prepaid и DNA Prepaid содержат баланс, с которого платежи за пользование услугами определяются, как правило, согласно фиксированным тарифам по преискуранту. Подключение может быть полнено пакетами услуг, например, пакетами интернет-связи. DNA сохраняет за собой право изменять содержание и стоимость пакетов услуг.

## **4. Передача данных**

**4.1** Во все тарифные планы в качестве базовой входит услуга передачи данных (мобильного Интернета), оплата за которую начисляется по действующему преискуранту. Услуга передачи данных обеспечивает возможность установки интернет-связи с мобильного устройства. Услуга мобильного Интернета реализуется в сетях GPRS / EDGE, 3G или 4G.

**4.2** Входящий в тарифный план или отдельно заказанный пакет интернет-связи определяет максимальную скорость передачи данных (скорость подключения тарифного плана), технологии передачи данных и объем трафика. Если в тарифный план не входит отдельно заказанный пакет интернет-связи, то объем интернет-трафика и максимальная скорость, стоимость за которые начисляется по суточным тарифам, являются безлимитными.

## **5. Скорость передачи данных**

**5.1** Самой высокой реалистично возможной скоростью передачи данных является скорость, указанная для подключения в настоящих Дополнительных условиях в качестве максимальной (Скорость подключения тарифного плана), или же максимальная скорость из доступных клиенту наиболее скоростных сетевых технологий, если такая скорость ниже скорости подключения.

**5.2** Пропускная способность радиосвязи мобильной сети DNA может распределяться таким образом, что при перегрузке сети подключение с самой высокой максимальной скоростью получает также более высокую скорость передачи данных, чем подключение с меньшей скоростью.

При распределении пропускной способности в соответствии со скоростью подключения различия в пропускной способности, предлагаемой различным клиентам, как максимум равны относительным различиям между скоростями подключения. К примеру, при максимальной скорости подключения 300 Мбит/с пропускная способность может в шесть раз превосходить пропускную способность для скорости подключения 50 Мбит/с. В случае, если в районе одной станции мобильной связи находится так много клиентов, что для каждого из клиентов, имеющего скорость подключения 50 Мбит/с, пропускная способность составляет всего 10 Мбит/с, для максимальной скорости подключения 300 Мбит/с в районе этой станции в это же время пропускная способность передачи данных может тем не менее составить 60 Мбит/с. Свыше вышеуказанных различия в скорости передачи данных при перегрузке сети вызваны, среди прочего, различными условиями радиосвязи и техническими характеристиками мобильных устройств клиентов.

**5.3** Доступные клиенту сетевые технологии ограничивают географические зоны покрытия различных сетевых технологий, типы тарифного плана и терминальные устройства клиента. Расчетные реалистичные максимальные скорости различных сетевых технологий представлены в таблице 1.

**Таблица 1**

Сетевые технологии	Максимальная скорость загрузки Мбит/с	Максимальная скорость отправки данных Мбит/с
2G EDGE	0,2	0,2
3G HSPA	15	6
3G Dual Carrier	30	6
4G LTE 10МГц	60	25
4G LTE 20МГц	150	50
4G LTE+	300	50

**5.4** Под реалистичной максимальной скоростью понимается доступная пользователю максимальная скорость, рассчитанная из полезной нагрузки сетевого пакета, на устройстве, поддерживающем доступные в Сети данные сетевые технологии. Самые высокие скорости достигаются в зоне сетей 3G и 4G. За пределами этой зоны связь работает на скоростях сетей EDGE и GPRS. Сведения о доступности различных сетевых технологий на территории разных регионов указаны на картах зон покрытия на веб-сайте DNA ([dna.fi/kuuluvuus](http://dna.fi/kuuluvuus)).

**5.5** В зависимости от скоростей в национальных и международных сетях, скорости серверов, а также перегруженности всех вышеуказанных, скорости передачи данных для серверов, находящихся в Интернете, могут быть ниже максимальной скорости подключения тарифного плана. Максимальные

скорости передачи данных для каждого тарифного плана (Скорости подключения тарифных планов) и диапазоны скорости указаны в таблице 2.

**Таблица 1**

Скорость подключения тарифного плана	Диапазон скорости загрузки Мбит/с	Диапазон скорости отправки данных Мбит/с
3G 256 кбит/с	0,1 - 0,256	0,1 - 0,256
3G 512 кбит/с	0,4 - 0,5	0,4 - 0,5
3G 1 Мбит/с	0,4 - 1	0,4 - 1
3G 2 Мбит/с	0,4 - 2	0,4 - 2
3G 10 Мбит/с	0,4 - 10	0,4 - 6
3G 21 Мбит/с	0,4 - 21	0,4 - 6
4G 10 Мбит/с*	5 - 10	4 - 10
4G 50 Мбит/с**	5 - 50	4 - 50
4G 150 Мбит/с**	5 - 150	4 - 50
4G 300 Мбит/с**	5 - 300	4 - 50

\* за пределами сети 4G связь работает в сети 3G: диапазон скорости загрузки 0,4...10 Мбит/с, диапазон скорости отправки данных 0,4...6 Мбит/с.

\*\* за пределами сети 4G связь работает в сети 3G: диапазон скорости загрузки 0,4...30 Мбит/с, диапазон скорости отправки данных 0,4...6 Мбит/с.

## 6. Рекламируемая скорость

В соответствии с политикой Агентство связи Финляндии (Резолюция о корректном информировании в отношении скорости услуги интернет-связи 605/923/2016), поставщик интернет-связи обязан сообщить Клиенту рекламируемую скорость услуги интернет-связи.

Рекламируемая скорость тарифных планов DNA – это указанная для тарифного плана максимальной возможная реалистичная скорость передачи данных, то есть Скорость подключения тарифного плана. В рекламных материалах услуг DNA не указываются скорости, превышающие показатели реалистичных максимальных скоростей.

## 7. Факторы, влияющие на зону покрытия сети и доступность услуги

7.1 На карте зон покрытия сети DNA ([dna.fi/kuuluvuus](http://dna.fi/kuuluvuus)) указаны зоны покрытия различных сетевых технологий. Карта зон покрытия сети отображает ориентировочную информацию в отношении зоны покрытия тарифного плана.

7.2 Некоторые строительные материалы, например, камень, металл и часто используемое в строительстве новых зданий селективное стекло, образуют затрудняющие прохождение радиоволн препятствия, которые могут останавливать или сильно заглушать радиоволны. Так, например, препятствия из камня создают проблемы со связью в домах с толстыми стенами, подвалах, туннелях и в зонах, расположенных между скалами. Между

двумя каменными поверхностями, например двумя зданиями, может иметь место отражение радиоволн, что препятствует прохождению радиоволны или нарушает его. Прохождение радиоволн может быть также затруднено рельефом местности. Если место нахождения пользователя Услуги и станцию мобильной связи разделяет высокий холм, то радиоволна может не дойти до места назначения. В силу вышеуказанных замечаний, зоны покрытия сетей, объявленные DNA, являются ориентировочными, на их территории возможно наличие мертвых зон, где бесперебойное функционирование Услуги может быть нарушено. Компания DNA рекомендует использование дополнительной антенны в любых условиях для лучшего функционирования тарифного плана.

7.3 Одна станция мобильной связи способна передать только определенное количество голосовых вызовов. В случае если в мобильную сеть внезапно и одновременно поступает большой объем трафика, может произойти перегрузка сети. В такой ситуации контроллер станции связи передает информацию о загруженности сети в центр мобильной связи, из которого пользователь мобильного устройства получает извещение сеть занята или слышит сигнал занята. Например, сеть может быть перегружена во время крупномасштабных массовых мероприятий, если большое количество людей собирается там, где в иное время отсутствует активный трафик сотовой сети.

7.4 На доступность услуги передачи данных влияет, в частности, количество одновременных пользователей и объем передаваемых данных. В связи

с нагрузкой сети скорость передачи данных может снизиться, передача данных может прерваться или приостановиться. Помимо этого, на скорости влияют используемое мобильное устройство, программное обеспечение и приложения.

**7.5** В мобильной сети могут возникать случайные, краткосрочные помехи и задержки, а также временные прерывания связи во время голосовых вызовов. Причинами тому могут быть, в частности, радио- и сетевые технологии, свойства Сети и системы, загруженность Сети, а также работы по ремонту и техническому обслуживанию. Факторами, ограничивающими работу услуги, могут также быть попытки несанкционированного доступа к сети, оборудование клиента, рельеф местности, здания, борьба с угрозами информационной безопасности и количество пользователей.

**7.6** Вследствие прерванной или приостановленной коммуникационной связи, возможна полная или частичная потеря файлов. Файлы могут не дойти до адресата или дойти в неполном виде или с ошибками.

**7.7** DNA обязуется сообщать об известных компании изменениях, влияющих на используемую клиентом Услугу, до начала их действия, в соответствии с пунктом 14. Исключения к этому составляют значительные изменений

## **8. Ограничение услуги**

**8.1** Компания DNA оставляет за собой право на использование в своей сети мер контроля трафика в тех случаях, когда это необходимо:

1) для соблюдения вытекающего из законодательных актов требования, решения суда или требования, установленного в соответствии с распоряжениями или решениями официальных органов. Объем и срок использования мер контроля трафика определяется в соответствии с требованиями распоряжения или законодательства;

2) для обеспечения сохранности и безопасности сети, предоставляемых через нее услуг и терминальных устройств конечных пользователей. Меры контроля трафика могут быть направлены на вид связи, представляющий угрозу для сохранности или безопасности сети или терминальных устройств, до тех пор пока данная угроза не будет устранена; или

3) для предотвращения угрозы перегрузки сети или смягчения последствий чрезвычайной или временной перегрузки сети в том объеме и продолжительности, каких требует ситуация.

**8.2** В связи с фильтрованием вызывающего нагрузку трафика, или по иной причине, связанной с удобством пользования услугой или с информационной безопасностью сети, DNA может временно ограничить доступ к Услуге, удалив некоторые протоколы или порты, либо временно полностью отключив возможность пользования услугой передачи информации. Контроль трафика с целью предотвращения перегрузки сети или смягчения последствий перегрузки сети может временно замедлить работу мобильного Интернета. Для ограничения трафика в сетях или временного прекращения услуг по передаче данных могут использоваться автоматические системы.

**8.3** Средствами контроля трафика являются, например, введенные на основе распоряжения суда ограничения на использование сети, с помощью которых блокируется доступ к веб-службам, которые используются для незаконного распространения контента, защищенного авторским правом. Подобная блокировка осуществляется либо посредством предотвращения доступа пользователя Услуги к некоторым адресам сети Интернет, либо таким образом, что пользователю Услуги не передаются некоторые адреса серверов сети Интернет из системы доменных имен DNA (DNS). К средствам контроля относятся также блокировки портов, с целью информационной защитой. Блокировки портов могут использоваться, например, для ограничения злоупотребления широкомасштабной уязвимостью системы. Новые угрозы информационной безопасности появляются постоянно. Обновленный перечень блокировок портов по причинам информационной безопасности можно найти на сайте DNA по адресу <http://ww.dna.fi>

**8.4** На основании распоряжения Агентства связи Финляндии, исходящий трафик передачи электронной почты (SMTP) от SIM-карт в порт 25 разрешен только для собственных серверов SMTP компании DNA.

**8.5** Услугу запрещается использовать для целенаправленной маршрутизации голосовых вызовов между различными сетями. Компания DNA имеет право заблокировать пользование Услугой или отключить Услугу и потребовать у клиента компенса-

цию причиненного ущерба, если будет установлено, что клиент пользовался Услугой, нарушая данные условия.

**8.6** В случае пользования Услугой с нарушением данных дополнительных условий, общих договорных условий DNA, предоставленных компанией DNA прочих инструкций и распоряжений или же с нарушением закона, компания DNA имеет право временно отключить SIM-карту и расторгнуть договор в соответствии с общими договорными условиями, распространяющимися на договоры с физическими лицами.

**8.7** В рамках Услуги в отношении протоколов IPv4 по умолчанию используется преобразование сетевых адресов NAT. В связи с этим услуга не имеет общедоступного отдельного IP-адреса, и установок связи для передачи данных из Интернета на внутренние хосты блокируется. В рамках тарифного плана DNA Datargeraid возможна также активация публичного IP-адреса, например, для охотничьей камеры или онлайн-игр. Более подробные инструкции по активации приведены на интернет-сайте DNA ([dna.fi](http://dna.fi)).

## **9. Пополнение баланса и использование интернет-пакетов**

**9.1** Клиент несет ответственность за пополнение баланса и подключение Интернет-пакетов на свой номер. Пополнение баланса, произведенное через портал пополнения баланса, невозможно отменить после того, как клиент подтвердил платеж. Пополнение баланса невозможно отменить также в том

случае, если ошибочно пополнен баланс неверного номера. DNA не возмещает клиенту оставшиеся на балансе неиспользованные денежные средства, объем трафика, пакеты и полученное или загруженное в рамках кампании разговорное время. Баланс подключения в каждый отдельно взятый момент времени может быть не более 200 евро.

9.2 После того, как закончится баланс или интернет-пакеты, услугой можно воспользоваться только для совершения голосовых вызовов в службу спасения, в бесплатную службу технической поддержки, отдел обслуживания клиентов DNA, а также на входящие в услугу и определенные заранее номера для экстренных вызовов (если таковые есть). Возможность вызовов на другие номера будет заблокирована. После того, как закончится баланс или интернет-пакеты, Услугой невозможно будет пользоваться для отправки SMS-сообщений, а также приема и отправки данных по Интернету. Пользоваться Услугой для реализации других платных услуг после того, как закончится сальдо или пакет данных также невозможно.

## **10. Согласие на прямой маркетинг**

10.1 Условием приобретения стартового пакета Услуги является согласие, которое клиент дает DNA на прямой электронный маркетинг. Клиенты, дающие разрешение на маркетинг, могут регулярно получать актуальную информацию о продукции DNA и ее партнеров, а также о предоставляемых скидках и предложениях для клиентов по SMS, MMS и/или электронной почте. Для осуществления рассылки

рекламной информации могут использоваться географические данные сети, данные терминально-го устройства и другие идентификационные данные, связанные с коммуникациями и использованием услугами, такие как телефонные номера, время и продолжительность связи. Идентификационные и географические данные обрабатываются в срок, необходимый для перечисленных выше мероприятий. Клиент, заключивший настоящий договор, ответственен за согласие лица, которому он передал возможность пользования услугой, принимать рекламные сообщения в соответствии с настоящим договором.

## **11. Подключение платных услуг и приобретение продукции**

11.1 В рамках некоторых услуг клиенты имеют возможность покупать дополнительные цифровые и нецифровые услуги и физическую продукцию (например, право пользования стиральными машинами жилищного кооператива, услуги мойки автомобиля, покупать продукты питания и продукцию кафе, парковку, подписку на газеты и журналы). Данные услуги можно заказать, отправив или получив SMS-сообщение, пользуясь мобильным плателем, либо через приложение, нажав кнопку «оплатить». Плата за единовременные покупки, а также регулярные заказы, действительные в течение определенного периода или на постоянной основе, взимается с баланса SIM-карты. Ответственность за дополнительное функционирование несет поставщик конкретной услуги.

<b>Скорость подключения</b>	<b>Диапазон скорости за 24ч период измерения</b>	<b>Обратное направление</b>
в сети 3G 42/8,6 Мбит/с*	0,4–25 Мбит/с	0,4–3 Мбит/с
в сети 4G 150/50 Мбит/с*	5–80 Мбит/с	4–30 Мбит/с
<b>Скорость подключения</b>	<b>Диапазон скорости за 4ч период</b>	<b>Обратное направление</b>
в сети 3G 42/8,6 Мбит/с*	0,35–20 Мбит/с	0,35–2 Мбит/с
в сети 4G 150/50 Мбит/с*	2,5–50 Мбит/с	4–25 Мбит/с

\*предусматривает использование терминала, поддерживающего скорость.

До предоставления возможности отправки или приема сервисных сообщений или подтверждения покупки дополнительных услуг/продукции через мобильное приложение/интернет-сайт, DNA может потребовать наличия минимального баланса, указанного в «Руководстве пользователя» или на сайте DNA.

Для приобретения дополнительных платных услуг и продукции может использоваться только основной (загруженный, не бонусный) положительный баланс. Денежные средства на балансе, полученные в качестве бонуса или в рамках стартового пакета, не могут быть использованы для голосовых вызовов на платные номера, например, для голосовых вызовов за пределы Финляндии, отправки сервисных сообщений, оплаты роуминговых платежей или для приобретения дополнительных платных услуг или продукции.

11.2 Услуга не может быть использована для голо-

совых вызовов в службы, введенные с 1.4.2012 в соответствии с Законом о платных службах, номера которых начинаются с 0606-, 0707- и 0708.

11.3 Приобретение дополнительных платных услуг регистрируется в электронном виде на канале самообслуживания Prepaid (m.prepaid.dna.fi) или в мобильном приложении DNA Prepaid. Запись отображается на мобильном канале самообслуживания в течение 13 месяцев с момента приобретения услуги в рамках срока действия услуги. Если зарегистрированный клиент загрузил на свой номер средства для пользования платными услугами, он может потребовать возврата данных средств, загруженных для приобретения дополнительных услуг. Для возврата средств необходимо представить письменное заявление в период срока действия договора или, в крайнем случае, в течение года после окончания действия договора. Для возврата средств зарегистрированный клиент должен предоставить информацию об абонентском номере, оставшихся



средствах на балансе, сообщенные во время регистрации личные данные и номер банковского счета. Помимо этого, зарегистрированный клиент должен предъявить удостоверение личности. За возврат денежных средств взимается плата за отмену услуги в размере 10 евро, которая вычитается из оставшегося на абонентском номере баланса.

## **12. Срок действия услуги, отключение и прекращение действия договора**

**12.1** Услуга отключается и договор прекращает действовать согласно нижеследующим условиям. После прекращения действия договора подключение будет удалено из сети, а оставшиеся на балансе денежные средства, объем трафика, пакеты услуг или льготы, полученные в рамках кампаний, клиенту не возмещаются.

**12.2** Договор DNA Rajaton Prepaid прекращает действовать через 240 суток с момента последнего пополнения баланса или, если клиент ни разу не пополнит баланс с момента приобретения SIM-карты, через 150 суток с момента начала пользования SIM-картой. За 60 дней до прекращения действия договора пользование услугой будет ограничено таким образом, что ею можно будет пользоваться только для того, чтобы совершать звонки на номер службы спасения, в бесплатную службу технической поддержки и отдел обслуживания клиентов DNA. Возможность звонить на другие номера будет заблокирована.

**12.3** Договор DNA Super Prepaid прекращает действовать через 380 суток с момента последнего

пополнения баланса или, если клиент ни разу не пополнит баланс с момента приобретения SIM-карты, через 195 суток с момента начала пользования SIM-картой. За 15 дней до прекращения действия договора пользование услугой будет ограничено таким образом, что ею можно будет пользоваться только для того, чтобы совершать звонки на номер службы спасения, в бесплатную службу технической поддержки и отдел обслуживания клиентов DNA. Возможность звонить на другие номера будет заблокирована.

**12.4** Услуга DNA Dataprepaid отключается и договор прекращает действовать спустя 240 суток с момента последнего пополнения баланса или спустя 240 суток с момента истечения срока действия имеющегося пакета интернет-связи. Определяющим в этом случае является более длительный из упомянутых временных сроков, при этом пополнение баланса не сокращает срока действия тарифного плана. После начала использования загруженного пакета интернет-связи срок действия тарифного плана продлевается на 240 суток, отсчитываемых с момента окончания срока действия пакета интернет-связи. Срок действия тарифного плана обновляется в период действия пакета интернет-связи. Объем трафика, входящий в пакет интернет-связи, действителен только в течение срока действия данного пакета. Неиспользованный трафик не может быть перенесен на другой пакет интернет-связи. Загруженный в период действия пакета интернет-связи новый пакет активируется во время пользования мобильным Интернетом непосредственно по истечении срока действия или окончании предыдущего пакета. Загру-

женным пакетом интернет-связи необходимо начать пользоваться в период срока действия SIM-карты.

**12.5** Договор на Услугу DNA Prepaid прекращает свое действие по истечении 380 суток с момента последнего пополнения баланса или начала пользования. За 15 дней до прекращения действия договора пользование услугой будет ограничено таким образом, что ею можно будет пользоваться только для того, чтобы совершать звонки на номер службы спасения, в бесплатную службу технической поддержки и отдел обслуживания клиентов DNA. Возможность звонить на другие номера будет заблокирована.

### **13. Уведомления и изменения**

**13.1** DNA уведомит клиента об изменениях условий договора не позднее чем за один (1) месяц до их вступления в силу посредством текстового сообщения, которое будет отправлено на действующий номер мобильного телефона клиента, или же по какому-либо другому каналу в письменном виде, например, текст изменений будет опубликован на сайте DNA.

### **14. Срок действия условий и другие условия**

**14.1** Настоящие условия вступают в силу 20.6.2018 и заменяют Дополнительные условия предоставления услуг DNA Prepaid от 1.4.2018. Помимо настоящих условий, к услуге применимы, в зависимости от типа клиентских отношений, действующие в данный момент общие договорные условия DNA Oy для

физических лиц или общие договорные условия DNA Oy для юридических лиц и общественных организаций.

**14.2** В случае возникновения противоречий между языковыми версиями настоящих условий, приоритетное значение будет иметь версия договора, составленная на финском языке.