

SPECIALVILLKOR FÖR TJÄNSTER FÖR FAST BREDBAND

Begrepp i specialvillkoren

Begreppen avser i dessa specialvillkor följande:

Kund

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

Specialvillkor

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

Tjänster

De enhets-, innehålls-, abonnemangs- och tilläggstjänster som DNA vid var tid tillhandahåller kunden och som kunden vid var tid beställt samt övriga kommunikations- och mervärdestjänster och övriga tjänster sammantaget.

Nät

Det kommunikationsnät i vilket DNA vid respektive tidpunkt erbjuder tjänsterna.

Bredbandstjänst

I Bredbandstjänster ingår alla bredband som berörs av dessa specialvillkor.

DSL

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

Enheter

Modem, andra terminaler för telekommunikation och andra enheter som DNA säljer till kunden vid respektive tidpunkt.

Kabeltekniker

Minimihastighet	Normal hastighet	Maximihastighet	Minimihastighet (utgående)	Normal hastighet (utgående)	Maximihastighet (utgående)
400 Mbit/s	800 Mbit/s	1000 Mbit/s	70 Mbit/s	85 Mbit/s	94,5 Mbit/s
245 Mbit/s	315 Mbit/s	400 Mbit/s	14 Mbit/s	18 Mbit/s	25 Mbit/s
140 Mbit/s	180 Mbit/s	200 Mbit/s	14 Mbit/s	18 Mbit/s	20 Mbit/s
35 Mbit/s	45 Mbit/s	50 Mbit/s	3,5 Mbit/s	4,5 Mbit/s	5 Mbit/s
7 Mbit/s	9 Mbit/s	10 Mbit/s	1 Mbit/s	1,8 Mbit/s	2 Mbit/s

Ethernet/FTTH-tekniker

Minimihastighet	Normal hastighet	Maximihastighet	Minimihastighet (utgående)	Normal hastighet (utgående)	Maximihastighet (utgående)
400 Mbit/s	800 Mbit/s	1000 Mbit/s	70 Mbit/s	85 Mbit/s	94,5 Mbit/s
245 Mbit/s	315 Mbit/s	400 Mbit/s	70 Mbit/s	85 Mbit/s	94,5 Mbit/s
140 Mbit/s	180 Mbit/s	200 Mbit/s	14 Mbit/s	18 Mbit/s	20 Mbit/s
35 Mbit/s	45 Mbit/s	50 Mbit/s	3,5 Mbit/s	4,5 Mbit/s	5 Mbit/s
7 Mbit/s	9 Mbit/s	10 Mbit/s	1 Mbit/s	1,8 Mbit/s	2 Mbit/s

DSL-tekniker

Minimihastighet	Normal hastighet	Maximihastighet	Minimihastighet (utgående)	Normal hastighet (utgående)	Maximihastighet (utgående)
21 Mbit/s	27 Mbit/s	30 Mbit/s	7 Mbit/s	8,5 Mbit/s	9,5 Mbit/s
10,5 Mbit/s	13,5 Mbit/s	15 Mbit/s	1 Mbit/s	1,35 Mbit/s	1,5 Mbit/s
3,5 Mbit/s	4,5 Mbit/s	5 Mbit/s	0,6 Mbit/s	0,72 Mbit/s	0,8 Mbit/s
1,2 Mbit/s	1,5 Mbit/s	1,7 Mbit/s	0,3 Mbit/s	0,36 Mbit/s	0,4 Mbit/s

1. Allmän beskrivning av tjänsten

Bredbandstjänster är fasta anslutningar till internet. Tjänsten består av ett abonnemang, som har en given hastighet för upp- och nedladdning. Till kunden levereras ett abonnemang och eventuella tillgängliga tilläggstjänster som finns beskrivna på dna.fi. Tilläggstjänsterna kompletterar Bredbandstjänsten, men de är inte en del av den.

Bredbandstjänsternas hastigheter med olika tekniker beskrivs på första sidan av dessa specialvillkor.

Dataöverföringshastigheterna till servrar på internet kan vara lägre än angiven maximihastighet, eftersom de är beroende av hastigheterna i de nationella och internationella näten, servrarnas hastighet och belastningen på dessa. Baserat på felanmälan undersöker en expert vid DNA abonnemangets status och inleder tillsammans med kunden nödvändiga åtgärder.

Om felet visar sig ligga inom DNA:s ansvarsområde och DNA trots vidtagna åtgärder inte kan leverera utlovad hastighet till kunden, överenskommer kunden och kundtjänsten om att ändra abonnemanget och månadsavgiften till en bredbandstjänst med lägre hastighet. Detta påverkar dock inte kundens rätt att kräva rättelse av felet eller åberopa andra följder av felet, såsom hävande av avtalet om kommunikationstjänsten, om felet är väsentligt. DNA Abp förbehåller sig rätten att ändra uppgifterna.

DNA ansvarar inte för fel som uppkommer genom kundens program och terminaler eller felaktig användning av dem, inte heller för fel som orsakas av bristande funktion i ledningsnätet inomhus. Med de största abonnemangshastigheterna för kabelmodemtekniken måste modemmet vara i bryggläge, annars kan modemmet begränsa abonnemangets prestanda. Längden och skicket på kundens eller fastighetsägarens kablar, skicket på lägenhetens interna nät och mängden nätverks trafik kan påverka abonnemangets hastighet och kvalitetsnivå.

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

Bredbandstjänsterna har IPv6-stöd.

2. Installation och drifttagning av tjänsten

Installation av Bredbandstjänsten med kabelmodem och ethernet-teknik förutsätter att lägenheten ingår i DNA:s Valokuitu Plus-nät. Installation av Bredbandstjänsten med DSL-teknik förutsätter att lägenheten tillhör DNA:s DSL-kompatibla kopparnät. Användning av Bredbandstjänsten kräver en lämplig terminal, till exempel en dator.

För Valokuitu Plus-nätet förutsätter vi DNA Valokuitu Plus-modem för objekt som nyttjar antennkablage.

Vid anslutningar som genomförts med FTTH (s.k. fiber till hemmet) ska terminalen vara en fiberterminal som antingen levererats eller godkänts av DNA.

För ADSL-nät ska modemmet uppfylla standarden ADSL2+.

För VDSL2-nät ska modemmet uppfylla standarden VDSL2.

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

2.1 Leverans av tjänsten

Leveranstiden för Bredbandstjänsten är högst 5 (fem) arbetsdagar från det att beställningen godkändes.

2.2 Fakturering av tjänsten

Kunden faktureras för beställda tjänster enligt gällande prislista.

3. Avtalets giltighet

Ett avtal om Bredbandstjänst kan ingås tidsbestämt eller tills vidare. Om avtalet har ingåtts för en viss tid, är det i kraft den avtalade perioden och kan

inte sägas upp under denna period. Efter avtalsperioden fortsätter avtalet att gälla tills vidare, om inte kunden sagt upp avtalet senast två veckor före avtalsperiodens slut eller om DNA inte sagt upp avtalet att upphöra vid den tidsbestämda avtalsperiodens slut senast en månad i förväg.

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

4. Dataöverföringshastighet

Maximihastigheten är den hastighet som är tillgänglig för kunden åtminstone en del av tiden, en gång per dygn.

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

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

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

Vid mätningen av hastigheten beaktas nyttolasten för IP-paketet. Längden och skicket på kundens eller fastighetsägarens kablar samt skicket på lägenhetens inomhusnät kan påverka abonnemangets hastighet och kvalitetsnivå.

5. Restriktioner för användning av abonnemanget

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

Av datasäkerhetsskäl kan DNA ingripa i avvikande användning av kundens Bredbandstjänst genom att stänga av kundens tjänst. I sådana fall förblir kundens abonnemang stängt tills kunden åtgärdar det datasäkerhetsproblem som orsakat avstängningen och meddelat detta till DNA Kundtjänst.

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 slutanvändarnas terminaler. Metoderna för trafikstyrning kan riktas mot en förbindelse som hotar nätets eller terminalernas integritet eller säkerhet tills hotet har avväjts; 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. DNA kan också på grund av användbarheten av tjänsten, filtrering av skadlig trafik eller annat datasäkerhetsskäl tillfälligt begränsa användningen av tjänsten antingen genom att ta vissa kommunikationssätt (protokoll) eller datakommunikationsportar ur bruk eller genom att tillfälligt helt koppla bort möjligheten att använda dataöverföringstjänsten i abonnemanget.

Trafikstyrning för att förhindra stockning i nätet eller lindra effekten av stockning kan tillfälligt göra överföringen långsammare. Automatiska system kan användas för att begränsa kommunikationen eller tillfälligt ta bort dataöverföringstjänster från abonnemangen. Metoder för trafikstyrning är exempelvis begränsning av användningen av nätet som en följd av ett domstolsföreläggande för att spärra åtkomst till webbplatser som används för obehörig distribution av upphovsrättsskyddat innehåll. Sådana spärrar kan vara utförda så att tjänsteanvändarens åtkomst till vissa adresser på internet

spärras eller att adresserna till vissa servrar på internet inte förmedlas till tjänsteanvändaren via DNA:s domännamnstjänst (DNS).

Övriga trafikstyrningsmetoder är också portblockeringar som gjorts i data-säkerhetskänslighet. Portblockeringar kan användas t.ex. 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 dna.fi.

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

6. Dataskydd

Det är väsentligt för dataskyddet att datorns operativsystem uppdateras regelbundet och att uppdaterade virusskydds- och brandväggstjänster används som förhindrar en skadlig inkommande och utgående datatrafik från anslutningen.

I enlighet med myndigheternas bestämmelser övervakar DNA nätkommunikationen och förhindrar automatiskt missbruk och avvikelser som upptäcks.

7. Enheter

7.1 Betalningspost/betaltidsenheter

Äganderätten till en i avtalet fastställd betaltidsenhet och ansvaret för riskerna avseende enheten övergår till kunden vid tidpunkten för överlåtelse.

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

När kunden köper enheten på avbetalning, förbinder sig kunden att betala totalpriset för enheten inom avtalad betaltid. Kunden betalar det avtalsenliga totalpriset och månadsbetalningen för enheten i lika stora månadsposter enligt avtalsperioden. Detta utgör enhetens totalpris. Ifall avtalet avslutas innan hela enheten har betalats, har DNA rätt att kräva kunden på de återstående månadsavgifterna. I priset som nämns i avtalet ingår moms. Avtalsperioden och kundens skyldighet att betala månadsbetalningarna inleds när enheten har mottagits. Fakturorna ska betalas senast på den förfallodag som står på fakturan med de konto- och referensuppgifter som uppges på fakturan. Kunden har rätt att betala de återstående månadsbetalningarna i förtid i form av en engångsbetalning. Engångsbetalningen ska betalas med de konto- och referensuppgifter som uppges på fakturan. DNA har rätt att kräva omedelbar betalning av de återstående betalningsposterna, om kunden låter bli att betala fakturan för en månadsbetalning och betalningen är minst en månad försenad och den fördröjda betalningen är minst 5 procent av totalpriset för den enhet som skaffats med betaltidsavtal eller kundens övriga underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt avtalet är väsentlig.

Enheter har en av tillverkaren beviljad garanti och i fråga om garantin tillämpas tillverkarens garantivillkor. DNA ansvarar inte för data eller program som lagras på digitala medier då kunden bär risken för varan. Kunden ansvarar för tillräckliga säkerhetskopior på de program, filer och annan information som lagras på enheten innan enheten skickas för garantiservice eller reparation.

7.2 Underhåll och service av enheten

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

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

7.3 Överlåtelse och förflyttning av enheten

Kunden har inte rätt att sälja, låna ut, pantsätta, hyra ut eller på annat sätt överlåta enheten eller tjänsten som DNA äger till tredje part. Om enheten som DNA äger utmäts, tas i beslag eller ställs i försäljnings- eller skingringsförbud, ska kunden genast underrätta myndigheten om DNA:s äganderätt till enheten. Om en åtgärd av ovan nämnda slag hotar eller redan har verkställts, ska kunden genast meddela detta till DNA. Kunden är skyldig att ersätta DNA för de kostnader som orsakas DNA när denne bevarar sina rättigheter till enheten och för annan skada som uppstår.

7.4 Om enheten går sönder eller förkommer

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

8. Övriga villkor

Utöver dessa specialvillkor för DNA Bredbandstjänster tillämpas på avtalet DNA Abp:s Allmänna avtalsvillkor för privatkunder eller DNA Abp:s Allmänna avtalsvillkor för företag och organisationer beroende på kundförhållandet till de delar där inget annat anges i dessa villkor. Avtalsvillkoren finns på DNA:s webbplats dna.fi

9. Direktmarknadsföringstillstånd

Förutsättningen för köp av vissa tjänster som DNA levererar är givande av marknadsföringstillstånd. På dessa tjänster tillämpas denna punkt i specialvillkoren. De tjänster som kräver marknadsföringstillstånd kan variera, och detta meddelas i samband med köpet och på avtalsblanketten. Kunder som gett sitt samtycke till marknadsföring får regelbundet 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 kunden överlåter abonnemanget samtycker till att ta emot marknadsföringsmeddelanden i enlighet med detta avtal. Kunden har rätt att återkalla direktmarknadsföringstillståndet genom att meddela DNA Kundtjänst om detta.

10. Giltighetstid

Dessa specialvillkor träder i kraft den 1 november 2019 och ersätter specialvillkoren för DNA Bredbandstjänster som trädde i kraft den 20 april 2017, utom servicebeskrivningen och specialvillkoren för Bredband för samhällsomfattande tjänst, som uppdaterades den 1 februari 2015.