

SPECIALVILLKOR FÖR DNA LIIKKUVA LAAJAKAISTA (MOBILT BREDBAND)

1. Begrepp i specialvillkoren

Begreppen betyder 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.

Specialvillkor

Specialvillkor som tillämpas på tjänsten DNA Liikkuva Laajakaista.

Enheter

Modem och teleterminaler samt andra enheter som DNA vid var tid levererar till kunden.

Tjänst

Tjänsten DNA Liikkuva Laajakaista som DNA tillhandahåller sina kunder och som möjliggör etablering av internetförbindelser med terminaler som är kopplade till mobilnätet.

Anslutningshastighet

Den maximala hastighet som angetts för tjänsten och som realistiskt kan uppnås.

Nät

Det kommunikationsnät i vilket DNA vid var tid tillhandahåller tjänsterna.

2. Beskrivning av tjänsten

DNA Liikkuva Laajakaista är en Tjänst som DNA Ab tillhandahåller sina kunder och som möjliggör etablering av internetförbindelser med terminaler som är kopplade till mobilnätet, exempelvis bärbara datorer. Tjänsten erbjuds med GPRS/EDGE-, 3G- eller 4G-dataöverföring.

3. Tjänstens grundegenskaper

I tjänsten ingår dataöverföringsförbindelse enligt vald abonnemangstyp. Tillgänglig datamängd är obegränsad eller i enlighet med abonnemangsspecifik datamängd med abonnemangets angivna dataöverföringshastighet (nedan Anslutningshastighet) och dataöverföringsteknik i hemlandet. Med undantag för abonnemang som omfattar ett EU-datapakete, kan tjänsten inte användas utomlands.

4. Idrifttagning och fakturering av tjänsten

Tjänsten aktiveras senast fyra (4) vardagar efter godkännande av avtalet. Den tjänst kunden beställt och eventuella övriga tjänster faktureras enligt gällande prislista och de villkor som anges i prislistan.

5. Avtalets giltighet

Ett avtal om Tjänsten kan ingås för viss tid eller tills vidare. Om avtalet har ingåtts för en viss tid (tidsbundet avtal), gäller det under den avtalade perioden. Kunden kan säga upp ett tidsbundet avtal under avtalsperioden. Om kunden säger upp ett tidsbundet avtal är han eller hon skyldig att betala DNA alla återstående månadsavgifter som hänför sig till avtalsperioden.

Efter den tidsbundna avtalsperioden fortsätter avtalet att gälla tills vidare, om inte kunden senast två veckor före avtalsperiodens slut eller DNA senast en månad före avtalsperiodens slut sagt upp avtalet för att upphöra vid den tidsbundna avtalsperiodens slut.

Om kunden utnyttjar sin rätt att flytta över sitt nummer till en annan operatör under pågående tidsbunden avtalsperiod, fortsätter det tidsbundna avtalet mellan kunden och DNA att gälla trots nummeröverflyttningen, och

kunden ansvarar för sina avtalsenliga avgifter fram till utgången av den tidsbundna avtalsperioden.

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.

6. Dataöverföringshastighet

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

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

Tabell 1: Realistiska maxhastigheter för nätverkstekniker

Nätverksteknik	Maximal nedladdningshastighet	Maximal sändningshastighet
2G EDGE	0,2 Mbit/s	0,2 Mbit/s
3G HSPA	15 Mbit/s	6 Mbit/s
3G Dual Carrier	30 Mbit/s	6 Mbit/s
4G LTE 10MHz	60 Mbit/s	25 Mbit/s
4G LTE 20MHz	150 Mbit/s	50 Mbit/s
4G LTE+	600* Mbit/s	50 Mbit/s

* Den maximala nedladdningshastigheten i 4G LTE+-nätet ökar ständigt tack vare att kapaciteten byggs ut. De högsta hastigheterna varierar regionalt och för att nå upp till dem krävs att man har ett abonnemang och en enhet som stödjer dem.

Nätverksteknikens realistiska 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 DNA:s hörbarhetsområdeskarta dna.fi/kuuluuvuus.

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

Tabell 2: Anslutningshastigheter och variationsintervall för dataöverföringshastigheten

Anslutningshastighet	Variationsintervall för nedladdningshastigheten	Variationsintervall för sändningshastigheten
3G 256 kbit/s	0,1 – 0,256 Mbit/s	0,1 – 0,256 Mbit/s
3G 512 kbit/s	0,4 – 0,5 Mbit/s	0,4 – 0,5 Mbit/s
3G 1 Mbit/s	0,4 – 1 Mbit/s	0,4 – 1 Mbit/s
3G 2 Mbit/s	0,4 – 2 Mbit/s	0,4 – 2 Mbit/s
3G 10 Mbit/s	0,4 – 10 Mbit/s	0,4 – 6 Mbit/s
3G 21 Mbit/s	0,4 – 21 Mbit/s	0,4 – 6 Mbit/s
4G 10 Mbit/s*	5 – 10 Mbit/s	4 – 10 Mbit/s
4G 100 Mbit/s**	5 – 100 Mbit/s	4 – 50 Mbit/s
4G 150 Mbit/s**	5 – 150 Mbit/s	4 – 50 Mbit/s
4G 300 Mbit/s**	5 – 300 Mbit/s	4 – 50 Mbit/s
4G Max Mbit/s**	5 – *** Mbit/s	4 – 50 Mbit/s

*Utänför 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.

**Utänför 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.

*** Abonnementen i hastighetsklassen 4G MAX har ingen övre hastighetsgräns. Den övre gränsen för nedladdningshastigheten är alltid maximihastigheten för 4G LTE+-nätverksteknik.

7. Annonserad hastighet

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

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

8. Användning av tjänsten utomlands

Tjänsten kan användas utomlands endast med ett mobilt bredband-abonnement som omfattar ett EU-datapakete. Användning av tjänsten utanför EU/EES-området ingår inte i månadsavgiften utan prissätts och faktureras enligt gällande roamingprislister. Dataöverföringspriserna i utländska operatörers nät anges på DNA:s webbplats och fås från DNA:s kundtjänst.

Utländska operatörers faktureringspraxis, tjänster och tjänsternas kvalitet kan skilja sig väsentligt från DNA:s motsvarande. För användning av ett DNA-mobilabonnemang utanför Finland i länder där detta är möjligt och tillåtet tillämpas lagstiftningen i det aktuella landet samt den tjänstelevererande utländska operatörens praxis, anvisningar och bestämmelser. DNA ansvarar inte för funktionen av och kvaliteten hos mobiltjänsterna när ett mobilabonnemang används utomlands eller i en utländsk operatörs nät.

DNA ansvarar inte för skador som orsakats av användningen av tjänster som erbjuds av en alternativ roamingoperatör (ARP) eller av en alternativ serviceproducent (LBO). På kundens datasekretess tillämpas lagstiftningen i det land där mobilabonnemanget används samt nätoperatörens praxis.

9. Dataöverföring på EU/EES-området

När roamingen är skälig och tillfällig debiteras ingen tilläggsavgift för dataöverföring som ingår i abonnemangets månadspris för EU-datapakete på EU/EES-området. För dataöverföring som överskrider EU-datapakete fakturerar DNA en EU-tilläggsavgift enligt gällande prislister. Beloppet på EU-tilläggsavgiften anges på DNA:s webbplats. Kunden meddelas per sms vid en överskridning av skälig roaming och debiteringen av EU-tilläggsavgiften.

DNA:s abonnementsprodukter är avsedda för skälig roaming som sker i samband med tillfällig resande. Beträffande bestående (icke-tillfällig) roaming faktureras för samtliga roamingtjänster förutom inrikespriset även EU-tilläggsavgiften. Kundens roaming anses vara tillfällig när

1) Villkor för trafikmängd: Den totala mängden av dataöverföring i hemlandet är större än på EU/EES-området under de senaste 120 dygna eller;

DNA Abp förbehåller sig rätten att ändra uppgifterna.

2) Villkor för vistelse: Kunden under de senaste 120 dygna har vistats mera i hemlandet än på EU/EES-området.

Om ingetdera villkoret (villkoret för trafikmängd eller villkoret för vistelse) uppfylls, får Kunden ett automatiskt meddelande om en överskridning av tillfällig roaming och om tillämpningen av EU-tilläggsavgiften. Efter meddelandet fakturerar DNA för roamingtjänster som använts på EU/EES-området EU-tilläggsavgiften enligt gällande prislister. Debiterade EU-tilläggsavgifter gottgörs, om Kunden under de följande 14 dygna påvisar att hen använder abonnemanget i huvudsak i hemlandet. Indrivningen av EU-tilläggsavgifterna avslutas när användningen av mobiltjänster uppfyller villkoret för trafikmängd (1) eller villkoret för vistelse (2).

Prissättningen gäller kunder som stadigvarande bor i Finland eller som har bestående förbindelser till Finland. Om Kunden inte kan påvisa bestående förbindelser till Finland, debiteras för roamingtjänster som använts på EU/EES-området förutom inrikespriset alltid även EU-tilläggsavgiften. En bestående förbindelse till Finland kan utgöras till exempel av en stadigvarande hemadress, arbetsplats eller studieplats i Finland. DNA kan be Kunden uppvisa bevis på bestående förbindelser till Finland när det görs upp ett abonnementsavtal och när som helst efter att DNA misstänker att Kunden inte har bestående förbindelser till Finland.

Om man konstaterar att någon missbrukat roamingtjänsten, fakturerar DNA EU-tilläggsavgiften för roamingtjänster som använts på EU/EES-området. Det är fråga om missbruk om Kundens abonnemang inte använts på länge och det används i huvudsak eller helt utomlands, eller om Kunden har flera abonnemang och de används utomlands i tur och ordning. Då kan man anta att Kunden strävar efter att använda roamingtjänster på ett oärligt eller avvikande sätt med inrikes priser.

Kunden har inte rätt att sälja eller överlåta abonnemang (simkort) till personer som inte stadigvarande bor i Finland och som inte annars heller har bestående förbindelser till Finland. Om ett abonnemang säljs till sådana personer, debiteras DNA för samtliga roamingtjänster som använts på EU/EES-området förutom inrikespriset även EU-tilläggsavgiften. DNA har även rätt att stänga sådana abonnemang omedelbart eller säga upp avtal som gäller dem. En stängning av abonnemanget och uppsägning av avtalet avlägsnar inte Kundens ansvar för de avgifter som uppstått.

10. Faktorer som påverkar nätets hörbarhet och tjänstens tillgänglighet

DNA:s hörbarhetsområdeskarta (dna.fi/kuuluvuus/) visar de olika nätverksteknikernas hörbarhetsområden. Hörbarhetsområdeskartan är en riktgivande indikation på abonnemangets hörbarhetsområde.

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, kallare, 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.

Dataöverföringstjänstens tillgänglighet påverkas bland annat av antalet samtidigt användare och mängden data som överförs. En basstation kan endast förmedla en viss mängd datatrafik. Om mobilnätet plötsligt belastas med mycket trafik samtidigt, kan nätet överbelastas. Vid till exempel stora publikevenemang kan nätet bli överbelastat om många människor samlas på ett ställe där det normalt förekommer lite mobilt trafik. På grund av nätets belastning kan dataöverföringen bli långsammare eller så kan kortare eller längre avbrott förekomma. Hastigheterna påverkas även av den terminal och programvara som används.

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 abonnemangkunder 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 data-

överföringshastigheter i ett belastat nät beror bland annat på kundernas olika radioförhållanden och terminalernas egenskaper.

I mobilnätet kan det uppstå tillfälliga och kortvariga störningar och fördröjningar samt tillfälliga avbrott i telefonförbindelserna. Dessa störningar beror bland annat på radio- och nätverkstekniken, nätverks- och systemegenskaper, nätverksbelastningen samt service- och underhållsarbeten. Även informationssäkerhetsattacker, kundens utrustning, terränghinder, byggnader, avvärijande av hot mot informationssäkerheten och användarvolymerna kan utgöra faktorer som begränsar tjänstens funktion.

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

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 DNA:s allmänna avtalsvillkor.

11. Begränsningar i tjänsten

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.

DNA kan också till följd 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 webbtjänster som används för obehörig distribution av upphovsrätsskyddat 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 datasäkerhetshänseende. 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. Om tjänsten används i strid med dessa specialvillkor, DNA:s allmänna avtalsvillkor eller lagar, har DNA rätt att stänga abonnemanget tillfälligt samt häva avtalet i enlighet med DNA:s allmänna avtalsvillkor för privatkunder.

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. Kunden kan även aktivera en publik IP-adress, exempelvis för en viltkamera eller för onlinespel. Närmare anvisningar om hur aktiveringen sker finns på DNA:s webbsidor (dna.fi).

Abonnemanget är avsett för paketförmedlade IP-förbindelser (internet). Samtals- och videosamtalstrafik samt utgående sms- och mms-trafik är spärrad och kan inte beställas separat till abonnemanget. Anslutningstjänsten stöder Ipv6.

12. Informationssäkerhet

Den trådlösa kommunikationen mellan en GSM-/3G-/4G-basstation och en mobilenhet är krypterad. Vid kommunikation över öppna internet ska

kunden se till att konfidentiell information som överförs är krypterad.

Kunden ansvarar själv för dataskyddet och informationssäkerheten för den terminal (exempelvis bärbar dator), de datasystem, det LAN-nät eller andra motsvarande utrustningar eller system som han eller hon använder. Kunden ansvarar också för att den personliga brandväggen och programmen för bekämpning av skadeprogram fungerar och att operativsystemen vid behov uppdateras.

13. Villkor för användning av programvara

Som en del av tjänsten levererar DNA programvara till kunden som är förinstallerad i enheten. Under den tid avtalet gäller får kunden den användningsrätt till programvaran som användningen av tjänsten förutsätter. DNA ansvarar för en felfri funktion hos programvaran endast vid användning tillsammans med en sådan enhet som stöder programvarans funktion.

Programvaran är DNA:s egendom och kunden har inte rätt att kopiera eller avlägsna den från enheten eller ändra den på något sätt. Om programvara från tredje parter ingår i enheten är Kunden dessutom skyldig att följa licensvillkoren för dessa programvaror.

I övrigt tillämpas DNA:s allmänna avtalsvillkor på användningsrätten inklusive immaterialrätten till programvaran.

14. Leverans av tjänsten till kunden

DNA sörjer för att tjänsten och enheten levereras till kunden via DNA:s verksamhetsställe eller på annat sätt som avtalas separat. Leveranstiden för enheten kan variera beroende exempelvis på efterfrågan på enheten och tillverkarens lagersituation. Leveranstiden avtalas med kunden från fall till fall.

Leveransen anses ha skett när kunden har fått enheten i sin besittning och/eller tillgång till tjänsten. Enheten och tjänsten levereras per post endast inom Finland med undantag av Åland.

15. Ersättande enheter

Om den enhet som specificerats i marknadsföringen har tagit slut, har DNA rätt att leverera till kunden en annan enhet som motsvarar den som har marknadsförts.

16. 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 överläter abonnemanget samtycker till att ta emot marknadsföringsmeddelanden i enlighet med detta avtal.

Kunden har rätt att återkalla direktmarknadsföringstillståndet genom att meddela DNA:s kundtjänst detta.

17. Giltighet och övriga villkor

Dessa specialvillkor träder i kraft 1.3.2017 och gäller tills vidare. Villkoren ersätter specialvillkoren för DNA Liikkuva Laajakaista som trädde i kraft 1.12.2016. Dessa villkor tillämpas på abonnemangsavtal som ingåtts från och med 1.12.2016.

På avtalet tillämpas utöver dessa specialvillkor även de villkor som nämns i beställningsavtalet samt DNA Ab:s gällande allmänna avtalsvillkor för privatkunder eller DNA Ab:s allmänna avtalsvillkor för företagskunder och organisationer, beroende på kundrelationen.

Om beställningsavtalet, de allmänna avtalsvillkoren och dessa specialvillkor står i konflikt sinsemellan, tillämpas de i följande prioriteringsordning:

1. Beställningsavtal, 2. Specialvillkor, 3. Prislista, 4. Allmänna avtalsvillkor.

Dessa villkor begränsar inte en privatkunds rättigheter som följer av tvingande konsumentskyddslagstiftning eller annan tvingande lagstiftning.