

Specialvillkor för mobilabonnemang

1. Begrepp i specialvillkoren

I specialvillkoren används följande begrepp:

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 DNA mobilabonnemang.

Enheter

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

Tjänster

De enhets-, innehålls-, abonnemangs- och tilläggs-tjänster 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.

Anslutningshastighet

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

2. Abonnemangets egenskaper

Med mobilabonnemang avses de telefon-, mobilt bredband- och Laitenetti-abonnemang som DNA

tillhandahåller. En del av mobilabonnemangen fungerar endast i Finland och omfattar därmed inte en möjlighet till samtrafik (roaming). Avsaknaden av en eventuell roamingegenskap anges separat i produktbeskrivningen och prislistan för abonnemanget. Det är möjligt att beställa tilläggstjänster från DNA:s gällande sortiment för abonnemangen.

2.1 Säker webbläsning

Vissa abonnemang inkluderar en kostnadsfri tilläggs-tjänst för säker webbläsning. Kunden kan kontrollera om den säkra webbläsningen ingår i abonnemanget via dess orderbekräftelse eller via Mitt DNA-tjänsten. Om den säkra webbläsningen ingår i abonnemanget, har kunden fått en tjänstebeskrivning för tilläggs-tjänsten i samband med beställningen, och den finns också på dna.fi.

2.2 Tilläggstjänsten DNA Numerovahti

Vissa abonnemangsprodukter inkluderar tilläggs-tjänsten DNA Numerovahti utan extra kostnad. Kunden kan kontrollera om DNA Numerovahti ingår i abonnemanget i beställningsbekräftelsen, i självbetjäningstjänsten (dna.fi) eller i Oma DNA-appen. Om DNA Numerovahti ingår i abonnemanget har kunden fått en tjänstebe-skrivning för tilläggs-tjänsten i samband med beställ-ningen, och den finns även tillgänglig på dna.fi.

2.3 Telefonabonnemang

Grundtjänsterna i telefonabonnemangen är samtal, textmeddelanden (SMS) och multimedie-meddelande (MMS). Ifall inget annat separat anges i abonnemangets produktbeskrivning eller prislista, omfattar abonnemanget även möjlighet till dataöverföring.

2.4 Mobilt bredband-abonnemang

Grundegenskapen i Mobilt bredband-abonnemangen

är en dataöverföringstjänst som möjliggör etablering av internetförbindelser med terminaler som är kopplade till mobilnätet, exempelvis modem, surfplattor bärbara datorer.

2.5 Laitenetti-abonnemang

Grundegenskaperna i Laitenetti-abonnemangen är en dataöverföringstjänst som möjliggör etablering av internetförbindelser med terminaler som är kopplade till mobilnätet, exempelvis en styrenhet, larmenhet, kamera eller temperaturgivare. En del av abonnemangen inkluderar även möjligheten att använda textmeddelande- (SMS), multimedie- (MMS) och/eller samtalstjänst.

3. Tjänsteställningar för telefonabonnemang

Tjänsteställningar som behövs för användningen av multimedie- och dataöverföringstjänster kan beställas genom att skicka meddelandet ASETUKSET till numret 14000 eller genom att alternativt mata in dem manuellt enligt anvisningarna på DNA:s webbplats (dna.fi).

Kunden ansvarar för införandet av tjänsteställningarna. Om förbindelsen skapas med andra inställningar, ansvarar Kunden för eventuella olägenheter, skador och kostnader som detta eventuellt medför.

4. Samtal, text- och multimedie-meddelanden

Om mobilabonnemanget innehåller en samtals- och/eller SMS/MMS-tjänst, faktureras användningen av abonnemanget med en abonnemangsspecifik prisättning: debitering enligt användning, ett paket som förnyas månatligen eller obegränsad användning.

Samtals- och meddelandetjänster som ingår i grundegenskaperna för abonnemang som inkluderar en roamingfunktion är tillgängliga för kunden utan extra kostnad inom hela EU/EES-området, när roamingen är skälig och tillfällig. När det gäller samtal och meddelanden omfattar ovan nämnda prissättning roamingsamtal och -meddelanden inom EU/EES-området till normalprissatta fasta nätets och mobilnätets nummer inom EU/EES-området.

Prissättningen gäller inte samtal och meddelanden till service- och företagsnummer eller andra specialprissatta nummer, utan de debiteras enligt den prislista som gäller vid respektive tidpunkt.

Samtal och meddelanden från Finland till utlandet faktureras alltid i enlighet med prislistan för utrikesamtal. DNA förbehåller sig rätten att ändra priserna

på utrikessamtal och -meddelanden när branschregleringen eller marknadsläget förändras. Eventuella förändringar i priser påverkar inte abonnemangsavtalens giltighet eller övriga innehåll.

5. Dataöverföring

Med hjälp av en dataöverföringstjänst kan man uppätta en internetförbindelse med en mobilterminal. Tjänsten utförs som 2G-, 4G- eller 5G-dataöverföring eller någon annan lämplig teknik. En dataöverföringstjänst som hör till abonnemanget bestämmer den maximala hastigheten för abonnemangets dataöverföring (anslutningshastighet), den tillgängliga dataöverföringstekniken och en eventuell användningsgräns för dataöverföring. Den största möjliga dataöverföringshastigheten för abonnemanget är den maximala hastighet som anges i prislistan.

Variationsintervallen vid dataöverföring i olika hastighetsklasser har listats i tabell 1 (nedladdningshastigheter) och tabell 2 (uppladdningshastigheter).

Tabell 1:
Variationsintervall vid nedladdning i olika hastighetsklasser (Mbit/s)

Hastighetsklass	4G-nätet	5G-nätet
0,128M	0,1–0,128	-
0,256M	0,1–0,256	-
0,512M	0,4–0,5	-
1M	0,5–1	-
10M	4–10	-
21M	4–21	-
50M	4–50	-
100M	4–100	-
150M	4–150	-
200M	4–200	10–200
300M	4–300	10–300
400M	4–400	10–400
600M	4–600	10–600
1000M	4–600	10–1000

*den maximala nedladdningshastigheten i nätet ökar ständigt i och med att kapaciteten byggs ut.

Tabell 2:
Variationsintervall vid uppladdning i olika hastighetsklasser (Mbit/s)

Hastighetsklass	4G-nätet	5G-nätet
0,128M	0,1–0,128	-
0,256M	0,1–0,256	-
0,512M	0,4–0,5	-
1M	0,5–1	-
10M	4–10	-
21M	4–21	-
50M	4–50	-
100M	4–50	4–100

Intervalllets övre gräns avser den största möjliga hastighet beräknad utifrån IP-paketens nyttolast som kunden kan uppnå med en sådan terminal som stöder den nätverksteknik i fråga som är tillgänglig i nätet. Den nätverksteknik som är tillgänglig för kunden begränsas av olika nätverksteknikers och -frekvensers geografiska täckningsområden och av kundens abonnemangstyp och terminal. Information om den geografiska tillgången till olika nätverkstekniker finns på DNA:s hörbarhetsområdeskarta dna.fi/kuuluvuus.

6. Användning av tjänsten utomlands (roaming)

DNA:s roamingavtal med utländska operatörer gör det möjligt att använda DNA:s mobilabonnemang i utlandet (inom den utländska operatörens hörbarhetsområde). Användning av tjänsten utomlands är möjlig endast med abonnemang som inkluderar en roamingfunktion.

Utländska operatörers faktureringspraxis, tjänster och tjänsternas kvalitet kan skilja sig väsentligt från DNA:s motsvarande. På 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 mobilförbindelsen och andra mobiltjänster när ett mobilabonnemang används i utlandet eller i en utländsk operatörs nät.

På kundens datasekretess tillämpas lagstiftningen i det land där mobilabonnemanget används samt nätoperatörens praxis.

Användning av tjänsten utanför EU/EES-området ingår inte i månadsavgiften utan prissätts och faktureras enligt gällande roamingprislista. Prislistorna för

samtal som rings och mottas i en utländsk operatörs nät liksom för sända och mottagna sms samt dataöverföring i dessa nät är tillgängliga på DNA:s webbplats och hos kundtjänsten.

I roamingprissättningen använder DNA prisgrupper för samtal och sms med normalpris. Samtal till lokala servicenummer och videosamtal debiteras enligt den prislista som roamingpartnern meddelar DNA och DNA ansvarar inte för eventuella ändringar i dessa priser.

DNA förbehåller sig rätten att ändra roamingpriserna när branschregleringen eller marknadsläget förändras. Eventuella förändringar i priserna på roamingtjänster påverkar inte abonnemangsavtalets giltighet eller övriga innehåll.

7. Begränsningar för EU/EES-roaming

DNA:s mobilabonnemang är avsedda för skälig roaming som sker i samband med tillfälligt resande.

Om användningen av EU/EES-roamingtjänster överskrider gränsen för skälig användning per trafikform, fakturerar DNA för EU/EES-roaming förutom inrikespriset EU-tilläggsavgiften per trafikform i enlighet med gällande prislista. Beloppet på EU-tilläggsavgiften samt abonnemangstypsvisa kvoter för olika tjänster anges på DNA:s webbplats på adressen dna.fi/EUroaming. Kunden meddelas per textmeddelande för en överskridning av skälig roaming. Om det i abonnemanget ingår obegränsad dataöverföring förutom i Finland även i Norden (Sverige, Norge, Danmark) och de baltiska länderna (Estland, Lettland, Litauen), så förbrukar dataöverföring inom dessa områden inte den abonnemangsspecifika skäliga användningskvoten för EU-dataöverföring.

Beträffande bestående (icke-tillfällig) roaming faktureras för samtliga roamingtjänster förutom inrikespriset även EU-tilläggsavgiften. Kundens roaming anses vara tillfällig om minst det ena av följande villkor uppfylls:

1. Villkor för trafikmängd: Den totala mängden av dataöverföring, utgående samtalsminuter och sända SMS/MMS-meddelanden i hemlandet är större än inom EU/EES-området under de senaste 120 dygnen eller;
2. Villkor för vistelse: Kunden under de senaste 120 dygnen har vistats mera i hemlandet än på EU/EES-området.

Om ingetdera villkoret (villkoret för trafikmängd eller villkoret för vistelse) uppfylls, får Kunden ett automa-

tiskt 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 prislista. Debiterade EU-tilläggsavgifter gottgörs, om Kunden under de följande 14 dyggen 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 bestående hemadress, arbetsplats eller studieplats i Finland. DNA kan be Kunden uppvisa bevis på bestående förbindelser till Finland när det gör upp ett abonnemangsavtal 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 inom 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 (SIM-kort) till personer som inte stadigvarande bor i Finland och som inte annars heller har bestående förbindelser till Finland. Om ett abonnemang säljs eller överlåts till sådana personer, debiterar 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.

8. Faktorer som påverkar tjänsternas täckning och tillgänglighet

Dataöverföringshastigheterna till andra servrar på internet kan vara lägre än abonnemangets maximihastighet, eftersom de är beroende av hastigheterna i de nationella och internationella näten, servrarnas hastighet och belastningen på dessa.

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 med täckningen 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 t.ex. en hög backe mellan Tjänstens användare och basstationen, är signalen nödvändigtvis inte kraftig eller så når signalen inte terminalen alls. Med anledning av detta är även de täckningsområden för nätet som DNA anger på täckningskartan riktgivande, och det kan förekomma skuggområden där Tjänsten inte fungerar heltäckande.

En basstation kan endast förmedla en viss mängd trafik. Om mobilnätet plötsligt belastas med mycket trafik samtidigt, kan nätet överbelastas. Vid till exempel stora publikevenemang kan nätet bli överbelastat om en stor mängd människor samlas på ett ställe där det normalt förekommer lite mobiltrafik. En mobiltelefonanvändare som försöker ringa ett samtal får då ett meddelande om att nätet är upptaget eller hör upptaget-ljudsignalen.

På grund av nätets belastning kan även dataöverföringen bli långsammare eller så kan kortare eller längre avbrott förekomma. Hastigheterna påverkas även av den terminal, den programvara och de applikationer som används.

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

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 beror bland annat på kundernas olika radioförhållanden och terminalernas egenskaper.

DNA kan prioritera fördröjningen i dataöverföringen, dvs. latensen, efter abonnemangstyp. Med latens avses den tid om går åt till att förmedla ett dataöverföringspaket. Latensen är av särskild betydelse i fördröjningskritiska tjänster, exempelvis onlinespel eller sakernas internet (IoT)-användning.

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 överbelastningsattacker, kundens utrustning, terränghinder, byggnader, avvärjande 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 ansvarar inte för de skador som dessa kan orsaka Kunden.

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.

9. Abonnemangets egenskaper och begränsningstjänster

Abnornemangets dataöverföringstjänster har IPv6-stöd. I dataöverföringstjänsten används som standard adressomvandling (NAT) i samband med IPv4-adresser. Det innebär att tjänsten inte får en offentlig individuell IP-adress och att öppning av dataöverföringsförbindelse till terminalen från internet inte är möjlig. För Mobilt bredband- och Laitenetti- abonnemang är det också möjligt att aktivera en publik IP-adress, exempelvis för en viltkamera eller för onlinespel. Närmare anvisningar om hur aktiveringen sker finns på DNA:s webbplats (dna.fi).

DNA utvecklar abonnemangens egenskaper och vill underlätta en mångsidig användning av dem. DNA kan lägga till nya egenskaper i ett abonnemangs grundegenskaper.

Kunden kan förhindra användningen av dataöverföringsegenskapen i telefonabnornemanget genom att aktivera tjänsten DNA Dataspärr (se anvisningar dna.fi).

Kunden kan begära begränsning av användningen av abonnemanget och spärr av en viss typ av utgående

kommunikation från abonnemanget genom att beställa tillgängliga spärrtjänster. Om spärrsenare avlägsnas på kundens begäran har DNA rätt att debitera kunden för åtgärden enligt prislistan.

10. Trafikstyrning

Syftet med trafikstyrning är att bidra till en effektiv användning av nätverksresurser och optimera den totala kvaliteten på dataöverföring för att möjliggöra bästa möjliga tjänst för alla våra kunder. Med hjälp av trafikstyrning svarar DNA mot utmaningar som uppkommer av den kraftiga och ofta oförutsedda variationen i trafikvolym, för att säkerställa till exempel en tillförlitlig drift av kritiska tjänster och applikationer oberoende av trafikvolym.

De effekter som trafikstyrningen medför för kunden är nästan utan undantag obetydliga. Sådana effekter är till exempel att anslutningshastigheten tillfälligt blir långsammare eller att fördröjningen ökar, vilka i regel infaller under belastningstoppar i nätverkstrafiken.

DNA förbehåller sig rätten att i sitt nät använda tillfälliga metoder för trafikstyrning som kan rikta sig mot vissa applikationer, tjänster eller innehåll, eller som är beroende av mottagaren, avsändaren eller terminalen om detta 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; eller
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 avvärjts; 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.

De trafikstyrningsmetoder som DNA använder är till exempel köbildning, prioritering, och inskränkning av trafiken och belastningssignalering till kundens applikationer. Dessa metoder utnyttjas automatiskt och de dynamiska effekterna av dessa åtgärder kan inte bedömas noggrant och applikationsvis. Nätverkets prestanda övervakas kontinuerligt och trafikflödena optimeras, och nätverkskapaciteten ökas så att trafikstyrningens effekter ska vara så små som möjligt

för kunderna, oberoende av tjänst och applikation. påverkan är minimal för kunderna, oavsett tjänst och tillämpning.

DNA kan också till följd av användbarheten av tjänsten, filtrering av skadlig trafik eller annat datasäkerhets skäl 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 upphovsrättsskyddat innehåll. Sådana spärrar kan utföras 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 informationssäkerhets hot dyker ständigt upp, och en aktuell förteckning över portar som är spärrade av säkerhetsskäl finns på DNA:s webbplats på adressen dna.fi.

För att garantera en högklassig och snabb användarupplevelse som är jämlik för alla kunder förbehåller sig DNA rätten att styra det kundspecifika nätets dataöverföringskapacitet. Detta avser trafikstyrning i överbelastningssituationer hos de kunder vars användning överskrider gränsen för skälig användning 200 gigabyte under en månad.

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

11. Begränsningar i tjänsten

Återförsäljning av abonnemanget och de tjänster som det innehåller, tillhandahållande av abonnemanget som en del av en annan tjänst, användning i huvudsak för näringsverksamhet eller maskinell användning av tjänsterna genom automatiska system är förbjuden. Kunden ansvarar för att användningen av tjänsten inte orsakar störningar för nätet, inklusive belastning av

nätet med en mobilkommunikationsmängd som avviker från det normala. En mobilkommunikationsmängd som avviker från det normala anses vara mer än 10 000 minuter samtal, fler än 10 000 stycken SMS/MMS-meddelanden eller mer än 500 gigabyte dataöverföring per månad.

Tjänsten får inte i huvudsak användas för routning av samtal mellan olika nät.

Om det framkommer att Kunden använt Tjänsten i strid med dessa villkor har DNA rätt att förhindra användningen av tjänsten eller spärra tjänsten samt kräva ersättning av Kunden för skador som har uppkommit.

För att hindra missbruk fungerar Tjänsten inte utomlands (dvs. roaming har förhindrats helt), om abonnemanget inte alls använts i Finland.

DNA har rätt att ingripa i missbruk av abonnemanget i enlighet med de allmänna avtalsvillkoren.

12. Dataskydd

Den trådlösa kommunikationen mellan en basstation i mobilnätet och en mobilenhet är krypterad. Vid kommunikation över internet ska Kunden se till att konfidentiell information som överförs är krypterad.

Kunden ansvarar själv för skyddet och informations säkerheten för den terminal (exempelvis telefon eller bärbar dator), de datasystem, det lokala nätverk och andra motsvarande enheter och 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.

Kunden ska iaktta noggrannhet vid förvaring, skydd och användning av abonnemanget. Koder, abonnemangskort (SIM) och telefoner får inte lämnas på oövervakade platser. Standard-PIN-koden ska bytas ut och automatisk låsning och skyddskod ska användas i terminal, om möjligt.

De användarspecifika koder som eventuellt behövs för att etablera en förbindelse ska förvaras omsorgsfullt så att tredje parter inte får tillgång till dem.

13. Abonnemangskort (SIM)

Om inget annat avtalas äger DNA abonnemangskortet (SIM-kortet). Kortet innehåller en internationell kundkod. Abonnemangskortet får endast användas i en terminal som är typgodkänd eller godkänd enligt

fastställda bestämmelser samt fungerar enligt gällande föreskrifter och bestämmelser om radioanläggningar.

DNA har rätt att uppdatera rekommendationslistan för utländska operatörer på ett abonnemangskort samt optimera abonnemangskortets tekniska struktur bland annat för att förbättra abonnemangskortets funktion i mobiltelefonnätet samt för att upprätthålla kvaliteten på den tjänst DNA tillhandahåller. DNA har rätt att byta ut ett abonnemangskort.

Om abonnemangskortet är i besittning hos en hittegodsbyrå enligt hittegodslagen eller en annan organisation som har för avsikt att återställa försvunnen egendom till dess ägare, har DNA rätt att lämna kontaktuppgifterna om ägaren eller innehavaren av abonnemanget till dessa om DNA på så vis kan bidra till att abonnemangskortet eller enheten återställs till dess rättmätiga ägare och om lämnande av dessa uppgifter inte har förbjudits.

14. Tillgänglighet för mobilabonnemang

DNA:s mobilabonnemang har stöd för samtal med realtidstext. I övrigt kan valet av en lämplig apparat samt olika tillbehör och hjälpmedel bidra till en smidig användning av DNA:s tjänster. Mer information om tjänsternas tillgänglighet och hjälpmedel finns på dna.fi/saavutettavuus.

15. Avtalets giltighet

Ett avtal om tjänsten kan ingås för viss tid eller som ett tills vidare gällande avtal. Om avtalet har ingåtts för en viss tid, gäller det under den avtalade perioden. 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.

När kunden använder rätten att flytta över sitt nummer till en annan operatör under pågående tidsbundet avtal, fortsätter det tidsbundna avtalet och abonnemangsavtalet mellan kunden och DNA trots nummeröverflyttningen och kunden ansvarar för avgifterna enligt sitt abonnemangsavtal 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.

16. Leverans, avgifter och fakturering

Leveranstiden för ett abonnemang är högst 10 arbetsdagar efter godkänd beställning. Tilläggstjänsterna träder i kraft omedelbart när det nya abonnemanget aktiveras, såvida inget annat separat avtalats om en viss tilläggstjänst.

DNA sörjer för att 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 inte per post utanför Finlands gränser eller till Åland.

De tjänster som kunden har beställt faktureras enligt den gällande prislistan och de villkor som anges i prislistan.

DNA beslutar om avgifterna för sina tjänster och om faktureringsperioderna. Om en kund kombinerar flera abonnemang i samma faktureringsavtal, görs faktureringsperioderna för dessa abonnemang enhetliga. DNA är inte skyldigt att ta emot kontant betalning. Kunden ska meddela DNA om ändringar som avser faktureringsadress, hemadress och namn.

Om en kund har meddelat en tredje persons uppgifter som faktureringsadress eller användare av abonnemanget, har denna person inte rätt att beställa tilläggstjänster till abonnemanget om inte kunden separat har beviljat användaren eller fakturabelaren denna rätt. DNA har rätt att debitera en fast, tidsbaserad grundavgift enligt prislista eller avtal för upprätthållandet av möjligheten att använda tjänsten. Grundavgiften debiteras per faktureringsperiod. Grundavgiften ska även betalas för den tid då tjänsten är frånkopplad. Om en företagskunds avtal upphör att gälla under en pågående avtalsperiod debiteras grundavgiften för hela faktureringsperioden och denna återbetalas inte.

Om en privatkund före förfallodagen skickar en anmärkning om fakturan till den adress som anges på fakturan, stänger inte DNA kommunikationstjänsten under den tid då faktureringens riktighet kontrolleras. Denna avstängningsbegränsning avser inte tjänster som inte ingår i den allmänna televerksamheten och inte heller den ostridiga delen av en faktura eller avgifter som avser andra ostridiga tjänster. Dessa ska betalas inom utsatt tid oberoende av anmärkningen. Om anmärkningen är obefogad, ska kunden betala fakturan inklusive dröjsmålsränta omedelbart när kunden informerats om resultatet av kontrollen.

17. Giltighet och övriga villkor

Dessa specialvillkor träder i kraft 27.5.2026 och gäller tills vidare. Dessa villkor ersätter de specialvillkor för mobilabonnemang som trädde i kraft 28.6.2025.

Dessa specialvillkor tillämpas på avtal om telefonabonnemang, mobilt bredband-abonnemang och Laitenetti-abonnemang. 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 prioritetsordning:

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

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

