

Specialvillkor för fasta bredbandstjänster

Den finska villkorna är de egentliga villkorna. Om det förekommer skillnader mellan villkorna är det de finskspråkiga villkorna som gäller.

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 apparat-, innehålls-, abonnemangs- och tilläggs-tjänster som DNA erbjuder kunden, samt övriga kommunikations- och mervärdestjänster, och övriga tjänster sammantaget.

Nät

Det kommunikationsnät i vilket DNA vid respektive tidpunkt erbjuder tjänsterna.

Bredbandstjänst

Med bredbandstjänst avses alla bredband som omfattas av dessa specialvillkor.

DSL

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

Enheter

Modem, andra terminaler för telekommunikation och andra utrustningar som DNA säljer till kunden vid respektive tidpunkt. För att fungera kräver en bredbandsförbindelse en teknikkompatibel terminal.

1. Allmän beskrivning av tjänsten

Bredbandstjänster är fasta förbindelser till internet. Tjänsten består av ett abonnemang med en specifik sändnings- och nedladdningshastighet. Hastigheterna för bredbandstjänster med olika tekniker finns beskrivna i avsnitt 4 i dessa specialvillkor.

Vissa abonnemangsprodukter inkluderar en kostnadsfri tilläggstjänst för säker webbläsning. Kunden kan kontrollera i beställningsbekräftelsen eller i Mitt DNA appen om tilläggstjänst för säker webbläsning ingår i abonnemanget. Om tilläggstjänst för säker webbläsning ingår i abonnemanget, har kunden fått en tjänstebeskrivning för tilläggstjänsten i samband med beställningen och den finns också på dna.fi.

Till kunden levereras ett abonnemang och eventuella tilläggstjänster som kunden har beställt separat. Tilläggstjänster som är tillgängliga vid respektive tidpunkt kan kontrolleras på adressen dna.fi. Tilläggstjänsterna kompletterar Bredbandstjänsten, men är inte någon del av den.

Dataöverföringshastigheterna till servrar på internet kan vara lägre än den angivna maximihastigheten, eftersom detta är beroende av hastigheterna hos de nationella och internationella näten, servrarnas hastighet och stockning på dessa. Baserat på en felanmälan undersöker DNA:s specialist abonnemangets status

och inleder nödvändiga åtgärder tillsammans med kunden.

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 ansvarar inte för fel som orsakas av programvaror som kunden ansvarar för, av terminaler eller felaktig användning av dem, eller av bristande funktionsduglighet hos interna ledningsnätverk. Abonnemangets hastighet och kvalitetsnivå kan påverkas av längden och skicket hos kablar som kunden eller fastighetsägaren ansvarar för, skicket hos lägenhetens interna nätverk samt nätverkstrafikens mängd.

Bredbandstjänsterna har IPv6-stöd.

2. Installation och drifttagning av tjänsten

En bredbandsförbindelse behöver en terminal för att fungera. Bredbandstjänster som är implementerade genom kabelmodem och Ethernet-anslutningsteknik förutsätter dessutom att lägenheten har tillgänglighet för fast nät baserat på optisk fiber och en genom DSL-teknik implementerad Bredbandstjänst samt att lägenheten ingår i DNA:s DSL-kompatibla kopparnät.

I kabelteknik ska modemmet stödja EuroDOCSIS 3.1-standarden. I en förbindelse som är implementerad med FTTH (s.k. fiber till hemmet) måste terminalen vara en fiberterminal som antingen har levererats eller godkänts av DNA. När det gäller VDSL2-nät måste modemmet överensstämja med VDSL2-standarden.

Kunden är ansvarig för installation av tjänsterna, inklusive enheter, och för upprättande av installationsmiljön, om det inte i prenumerationsavtalet eller uttryckligen på annat sätt anges att installationen utförs av DNA. Enheterna ska installeras på den användningsadress för tjänsten som anges i prenumerationsavtalet. Vid installationen och användningen av enheterna ska bruksanvisningen och eventuella särskilda instruktioner från DNA följas. Kunden ska på eget ansvar och egen bekostnad anskaffa utrustningar och programvaror som möjliggör användning av tjänsterna, utöver det som har införskaffats från DNA.

2.1 Leverans av tjänsten

Leveranstiden för Bredbandstjänsten är högst 5 (fem) arbetsdagar efter att prenumerationen har godkänts.

2.2 Fakturering av tjänsten

De av kunden beställda tjänsterna faktureras enligt vid respektive tidpunkt gällande prislista.

3. Avtalets giltighet

Ett avtal om Bredbandstjänsten kan ingås som tidsbestämt avtal eller tillsvidareavtal. Om avtalet har ingåtts som tidsbestämt avtal, är det i kraft under den avtalade tidsperioden och avtalet kan inte sägas upp under denna period. Efter en tidsbestämd avtalsperiod fortsätter avtalet att gälla tills vidare, om inte kunden senast två veckor eller DNA senast en månad före avtalsperiodens slut har sagt upp avtalet att upphöra vid den tidsbestämda avtalsperiodens slut.

Dessa villkor begränsar inte en privatkunds lagbase-
rade uppsägningsrätt till följd av ett socialt prestationshinder under avtalsperioden för ett tidsbundet avtal. Privatkunden är då skyldig att påvisa att det finns ett socialt prestationshinder och att lämna en skriftlig redogörelse till DNA om grunderna för uppsägningen.

4. Dataöverföringshastighet

Dataöverföringshastigheterna för bredbandstjänster varierar beroende på den tillgängliga tekniken.

Kabelteknik

Hastighets-klass	Nedladdnings-hastighet Maximal	Nedladdnings-hastighet Normal	Nedladdnings-hastighet Minimal	Sändnings-hastighet Maximal	Sändnings-hastighet Normal	Sändnings-hastighet Minimal
100M / 25M	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s	25 Mbit/s	22 Mbit/s	18 Mbit/s
200M / 50M	200 Mbit/s	180 Mbit/s	100 Mbit/s	50 Mbit/s	45 Mbit/s	35 Mbit/s
400M / 50M	400 Mbit/s	360 Mbit/s	200 Mbit/s	50 Mbit/s	45 Mbit/s	35 Mbit/s
600M / 100M	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s
1000M / 100M	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s

Distribuerad kabelteknik

Hastighets-klass	Nedladdnings-hastighet Maximal	Nedladdnings-hastighet Normal	Nedladdnings-hastighet Minimal	Sändnings-hastighet Maximal	Sändnings-hastighet Normal	Sändnings-hastighet Minimal
100M / 50M	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s	50 Mbit/s	45 Mbit/s	35 Mbit/s
200M / 75M	200 Mbit/s	180 Mbit/s	100 Mbit/s	75 Mbit/s	68 Mbit/s	50 Mbit/s
400M / 100M	400 Mbit/s	360 Mbit/s	200 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s
600M / 100M	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s
1000M / 100M	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s
2000M / 100M	2000 Mbit/s	1800 Mbit/s	1100 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s

Ethernet/FTTH-teknik

Hastighets-klass	Nedladdnings-hastighet Maximal	Nedladdnings-hastighet Normal	Nedladdnings-hastighet Minimal	Sändnings-hastighet Maximal	Sändnings-hastighet Normal	Sändnings-hastighet Minimal
100M / 75M	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s	75 Mbit/s	68 Mbit/s	50 Mbit/s
200M / 100M	200 Mbit/s	180 Mbit/s	140 Mbit/s	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s
400M / 200M	400 Mbit/s	360 Mbit/s	200 Mbit/s	200 Mbit/s	180 Mbit/s	140 Mbit/s
600M / 300M	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s	300 Mbit/s	270 Mbit/s	150 Mbit/s
1000M / 500M	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s	500 Mbit/s	450 Mbit/s	250 Mbit/s
2000M / 100M	2000 Mbit/s	1800 Mbit/s	1100 Mbit/s	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s

VDSL2-teknik

Hastighets-klass	Nedladdnings-hastighet Maximal	Nedladdnings-hastighet Normal	Nedladdnings-hastighet Minimal	Sändnings-hastighet Maximal	Sändnings-hastighet Normal	Sändnings-hastighet Minimal
1M / 1M	1 Mbit/s	0,9 Mbit/s	0,7 Mbit/s	1 Mbit/s	0,9 Mbit/s	0,7 Mbit/s
2M / 2M	2 Mbit/s	1,8 Mbit/s	1,4 Mbit/s	2 Mbit/s	1,8 Mbit/s	0,7 Mbit/s
10M / 10 M	10 Mbit/s	9 Mbit/s	7 Mbit/s	10 Mbit/s	9 Mbit/s	7 Mbit/s
50M / 10M	50 Mbit/s	40 Mbit/s	35 Mbit/s	10 Mbit/s	9 Mbit/s	7 Mbit/s
100M / 10M	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s	10 Mbit/s	9 Mbit/s	7 Mbit/s

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. Normal hastighet förverkligas i abonnemang med maximal hastighet högst 100 Mbit/s 60-procentigt under varje 4-timmarsperiod.

Med de högsta abonnemangshastigheterna för kabelmodemteknik måste modemmet vara i överbryggningsläge, annars kan modemmet begränsa abonnemangets prestanda.

Vid trådlös användning av bredbandstjänsten kan den uppnådda abonnemangshastigheten vara lägre än den angivna. Exempelvis påverkar den utrustning som används (WLAN-basstation/-modem, WLAN-nätverkskort), krypteringsmetoden, den valda sambandskanalen, övriga trådlösa enheter på samma frekvens samt fasta hinder) den trådlösa förbindelsens hastighet.

Enligt Kommunikationsverkets riktlinjer (Ställningstagande om skäligheten gällande internetanslutningstjänsternas hastighet 605/923/2016) ska leverantörer av internetförbindelser informera kunden om den tillhandahållna internetanslutningstjänstens annonserade hastighet.

Den annonserade hastigheten för DNA Laajakais-ta-abonnemangen 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. Abonnemangets hastighet och kvalitetsnivå kan påverkas av längden och skicket hos kablar som kunden eller fastighetsägaren ansvarar för, samt av skicket hos lägenhetens interna ledningsnätverk.

5. Restriktioner för användning av abonnemanget

I bredbandstjänster ingår regelbundna servicefönster, under vilka abonnemanget eller tilläggstjänster kan vara ur bruk eller avbrott kan förekomma i dem. 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 har legat till grund för avstängningen och meddelar detta till DNA Kundtjänst. DNA

förbehåller sig rätten att i sitt nät använda trafikhanteringsmetoder, om så är nödvändigt:

1. för att uppfylla krav som följer av lagstiftningen, eller för att uppfylla krav som ställs genom domstolsbeslut eller myndighetsbestämmelser 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. Trafikhanteringsmetoderna kan riktas mot en förbindelse som hotar nätets eller terminalernas integritet eller säkerhet tills hotet har avvägrats; eller
3. för att förhindra en hotande nätverksstockning eller för att lindra följderna av en exceptionell eller tillfällig nätverksstockning i den omfattning och med den längd som situationen kräver. DNA kan också på grund av tjänstens användbarhet, filtrering av skadlig trafik eller annat datasäkerhetsskäl tillfälligt begränsa användningen av tjänsten, antingen genom att ta vissa kommunikations-sätt (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 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 informations-säkerhetshot 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, i enlighet med en föreskrift från Kommunikationsverket.

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 kommunikationen på nätet och förhindrar automatiskt missbruk och avvikelser som upptäcks.

7. Enheter

7.1 Betalningspost/betaltidsenheter

Äganderätten till en i avtalet fastställd betaltidsenhet och riskansvaret övergår till kunden vid tidpunkten för överlåtelsen av enheten.

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 är fortfarande obetald 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.

Enhetsen har en av tillverkaren beviljad garanti och i fråga om garantin tillämpas tillverkarens garantivillkor. DNA är inte ansvarigt för information eller programvaror som lagras på digitala medier eftersom riskansvaret ligger hos kunden. Kunden ansvarar för tillräckliga säkerhetskopior på de program, filer och annan information som finns lagrad på en enhet innan enheten skickas för garantiservice eller reparation.

7.2 Underhåll och service av en enhet

Kunden ska hantera en av DNA ägd enhet med försiktighet och enligt 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 levererar en enhet till service på egen bekostnad.

7.3 Överlåtelse och flyttning av en enhet

Kunden har inte rätt att sälja, låna ut, pantsätta, hyra ut eller på annat sätt överlåta en av DNA ägd enhet eller tjänst 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 uppstått.

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 en enhet har förkommit eller blivit stulen, försöker DNA i mån av möjlighet stoppa användning av enheten utan dröjsmål efter att DNA har meddelats.

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 kundrelationen till de delar där inget annat har avtalats i dessa villkor. Avtalsvillkoren finns tillgängliga på DNA:s webbplats med adressen **dna.fi**.

9. Giltighetstid

Dessa specialvillkor träder i kraft den 26 maj 2025 och gäller tillsvidare. Dessa villkor ersätter specialvillkoren för fasta bredbandstjänster som trädde i kraft den 1 juni 2024.

