

DNA Netti taloyhtiöille – lisänopeustuotteiden erityisehdot

1. Sopimuksen tarkoitus ja soveltamisala

Näitä erityisehtoja sovelletaan DNA Oyj:n (jäljempänä DNA) ja taloyhtiössä asuvan henkilön tai muun loppukäyttäjän (jäljempänä asiakas) väliseen sopimukseen, jonka perusteella DNA toimittaa asiakkaalle taloyhtiölaajakaistaan liittyvän lisänopeustuotteen sekä mahdolliset siihen liitettävät lisäpalvelut (jäljempänä yhdessä palvelu). Palvelu toimitetaan taloyhtiökohteen toimitusmallin mukaisesti joko kiinteässä verkossa tai mobiiliverkossa.

Taloyhtiöllä ja DNA:lla on erillinen sopimus taloyhtiölaajakaistan peruspalvelun, kuten perusnopeuden, toimittamisesta huoneistoihin sovitulla toimitusmallilla. Lisänopeustuotteen tilaamisesta syntyy erillinen sopimus asiakkaan ja DNA:n välille, johon sovelletaan näitä erityisehtoja.

2. Määritelmät

Tässä asiakirjassa käytetyillä käsitteillä on seuraava merkitys:

Asiakas: taloyhtiössä asuva henkilö tai muu loppukäyttäjä, joka tekee DNA:n kanssa erillisen sopimuksen lisänopeustuotteesta.

Taloyhtiö: asunto-osakeyhtiö tai kiinteistöosakeyhtiö, jolla on Y-tunnus ja joka on tehnyt DNA:n kanssa sopimuksen taloyhtiölaajakaistapalvelun toimittamisesta huoneistoihin.

Taloyhtiösopimus: DNA:n ja taloyhtiön välinen sopimus taloyhtiölaajakaistan peruspalvelun toimittamisesta huoneistoihin (kiinteä tai mobiilitoteutus kohteen toimitusmallin mukaan).

DNA: DNA Oyj.

Palvelu: asiakkaan tilaama lisänopeustuote sekä siihen mahdollisesti liitetyt erikseen tilattavat lisäpal-

velut kulloinkin voimassa olevan palvelukuvauksen ja hinnaston mukaisesti. Palvelusta muodostuu erillinen sopimus asiakkaan ja DNA:n välille.

Lisänopeustuote: asiakkaan erikseen tilaama liittymän nopeuden nosto. Lisänopeustuotteesta muodostuu erillinen sopimus asiakkaan ja DNA:n välille.

Liittymä / laajakaistayhteys: internet-yhteys, jota asiakas käyttää huoneistossa. Liittymä toimitetaan taloyhtiökohteen toimitusmallin mukaan joko kiinteässä verkossa tai mobiiliverkossa. Liittymän nopeustaso muodostuu perusnopeudesta tai asiakkaan tilaamasta lisänopeustuotteesta.

Perusnopeus: taloyhtiösopimuksen perusteella huoneistoihin tarjottava sopimuksessa määritelty laajakaistaliittymän perusnopeus, jonka käyttöönotto edellyttää asiakkaan rekisteröitymistä ja palvelun käyttöä koskevien ehtojen hyväksymistä DNA:n kulloinkin määrittämällä tavalla.

Liikenteenhallinta: menettelyt, joilla DNA hallinnoi tai rajoittaa tietoliikennettä verkossaan lainsäädännön, viranomais määräysten, tietoturvan, verkon eheyden tai ruuhkautumisen ehkäisemisen vuoksi.

DSL: termi, jolla tarkoitetaan ADSL- ja VDSL2-tekniikoita

Laitteet: Modeemi, reititin ja muut telepääte- ja muut laitteet, jotka DNA kulloinkin myy tai vuokraa asiakkaalle. Toimiakseen laajakaistayhteys vaatii tekniikkaan yhteensopivan päätelaitteen.

3. Palvelun yleiskuvas

Palvelu toimitetaan taloyhtiökohteen toimitusmallin mukaisesti joko kiinteässä verkossa tai mobiiliverkossa. Palvelu koostuu liittymästä, jolla on sovitettu lähetyks- ja latausnopeus. Palvelun nopeudet eri tekniikoilla on kuvattu näiden erityisehtojen kohdassa 6.

Osaan liittymätuotteista sisältyy maksuton Turvallinen nettiselaus -lisäpalvelu. Asiakas voi tarkistaa tilausvahvistukselta tai Oma DNA -palvelusta, sisältyykö palveluun Turvallinen nettiselaus. Jos Turvallinen nettiselaus sisältyy palveluun, lisäpalvelun palvelukuvaus on toimitettu asiakkaalle tilauksen yhteydessä ja se on saatavissa myös DNA:n verkkosivuilla.

Asiakkaalle toimitetaan taloyhtiösopimukseen perustuva liittymä perusnopeudella sekä asiakkaan mahdollisesti erikseen tilaama lisänopeustuote. Saatavilla olevat lisäpalvelut voi tarkistaa DNA:n verkkosivuilla. Lisäpalvelut eivät ole osa lisänopeustuotetta.

Laajakaistayhteyden käyttöönotto on suunniteltu mahdollisimman esteettömäksi. Käyttöönottoon on saatavissa käyttöönottopalvelu kotiin, ja käyttöönottoon sekä käyttöön on saatavissa apua DNA:n asiakaspalvelukanavasta. Päätelaitteiden asetussivut ovat valmistajakohtaisia ja noudattavat saavutettavuusohjeistuksia.

Kansallisten ja kansainvälisten verkkojen sekä palvelimien nopeudesta ja ruuhkaisuudesta johtuen tiedonsiirtonopeudet internetissä sijaitseville palvelimille voivat olla pienempiä kuin ilmoitettu maksiminopeus. Vikailmoituksen perusteella DNA:n asiantuntija tutkii liittymän tilan ja sopii asiakkaan kanssa tarvittavista toimenpiteistä.

Mikäli vian todetaan olevan DNA:n vastuualueella eikä DNA korjaustoimenpiteistä huolimatta pysty toimittamaan asiakkaalle luvattua yhteysnopeutta, sovitaan asiakaspalvelun kanssa liittymän ja kuukausimaksun muuttamisesta olemassa olevien hitaampien laajakaistapalveluiden mukaiseksi. Tämä ei kuitenkaan rajoita asiakkaan oikeutta vaatia virheen oikaisua tai vedota muihin virheen seuraamuksiin, kuten purkaa viestintäpalvelusopimus, jos virhe on olennainen.

DNA ei vastaa virheistä, jotka johtuvat asiakkaan vastuulla olevista ohjelmistoista, päätelaitteista tai niiden virheellisestä käytöstä taikka sisäjohtoverkon puutteellisesta toimintakunnosta. Liittymän nopeuteen ja laatuun voivat vaikuttaa myös asiakkaan tai kiinteistön omistajan vastuulla olevat seikat, kuten kaapeli- ja kunnon sekä huoneiston sisäverkon kunto ja verkkoliikenteen määrä.

Laajakaistapalveluissa on IPv6-tuki.

4. Palvelun asennus ja käyttöönotto

Palvelun käyttö edellyttää päätelaitetta. Mobiiliverkossa toteutetussa palvelussa päätelaitteella tarkoitetaan 4G/5G-reititintä tai muuta yhteensopivaa päätelaitetta. Kaapelimodeemi- ja Ethernet-liityntäteknikaal- la toteutetut yhteydet edellyttävät lisäksi huoneiston

kuulumista DNA:n valokuituun pohjautuvaan kiinteään verkkoon ja DSL-tekniikalla toteutettu yhteys huoneiston kuulumista DNA:n DSL-yhteensopivan kupariverkon piiriin.

Kaapelitekniikassa modeemin tulee olla Euro-DOCSIS 3.1 -standardia tukeva. FTTH-tekniikalla toteutetussa yhteydessä päätelaitteen tulee olla joko DNA:n toimittama tai DNA:n hyväksymä kuitupäätelaite. VDSL2-verkon osalta modeemin tulee olla VDSL2-standardin mukainen päätelaite.

Asiakas vastaa palvelun ja laitteiden asentamisesta sekä asennusympäristön kuntoon saattamisesta, ellei tilaussopimuksessa tai muutoin nimenomaisesti ole sovittu, että asennuksen suorittaa DNA. Laitteet tulee asentaa tilaussopimuksessa määritellyn palvelun käyttöosoitteeseen, ja asennuksessa sekä käytössä tulee noudattaa käyttöohjeita sekä DNA:n mahdollisesti erikseen antamia ohjeita. Asiakas hankkii omalla vastuullaan ja kustannuksellaan muut kuin DNA:lta hankitut palvelun käytön mahdollistavat laitteet ja ohjelmistot.

4.1 Palvelun toimitus

Palvelun toimitusaika on yleensä enintään viisi (5) työpäivää tilauksen hyväksymisestä.

4.2 Palvelun laskutus

Asiakkaan tilaama palvelu laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

5. Sopimuksen kesto

Sopimus palvelusta voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Määräaikainen sopimus on voimassa sovitun määräajan, eikä sitä voi irtisanoa sopimuskauden aikana. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, ellei asiakas viimeistään kahta viikkoa tai DNA viimeistään kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä irtisano sopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun.

Nämä erityisehdot eivät rajoita kuluttaja-asiakkaan lakiin perustuvaa irtisanomisoikeutta määräaikaisen sopimuksen sopimuskauden aikana sosiaalisen suoritusasteen perusteella. Kuluttaja-asiakkaan tulee tällöin osoittaa sosiaalisen suoritusasteen olemassaolo ja toimittaa DNA:lle kirjallinen selvitys irtisanomisen perusteista.

5.1 Sopimuksen päättymisen tai siirtymisen muutos yhteydessä

Palvelun luonteesta johtuen palvelua koskeva sopimus on sidottu sopimuksenmukaiseen osoitteeseen. DNA:lla on oikeus päättää sopimus välittömästi asiakkaan muutettua pois sopimuksenmukaisesta osoitteesta.

6. Tiedonsiirtonopeus

Laajakaistapalveluiden tiedonsiirtonopeudet vaihtelevat saatavilla olevasta tekniikasta riippuen.

Kaapelitekniikka

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus normaali	Latausnopeus minimi	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus normaali	Lähetysnopeus minimi
150M / 25M	150 Mbit/s	135 Mbit/s	75 Mbit/s	25 Mbit/s	22 Mbit/s	18 Mbit/s
300M / 50M	300 Mbit/s	270 Mbit/s	150 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

Hajautettu kaapelitekniikka

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus normaali	Latausnopeus minimi	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus normaali	Lähetysnopeus minimi
150M / 50M	150 Mbit/s	135 Mbit/s	75 Mbit/s	50 Mbit/s	45 Mbit/s	35 Mbit/s
300M / 75M	300 Mbit/s	270 Mbit/s	150 Mbit/s	75 Mbit/s	68 Mbit/s	50 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-tekniikka

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus normaali	Latausnopeus minimi	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus normaali	Lähetysnopeus minimi
150M / 150M	150 Mbit/s	135 Mbit/s	75 Mbit/s	150 Mbit/s	135 Mbit/s	75 Mbit/s
300M / 300M	300 Mbit/s	270 Mbit/s	150 Mbit/s	300 Mbit/s	270 Mbit/s	150 Mbit/s
600M / 600M	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s
1000M / 1000M	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s
2000M / 2000M	2000 Mbit/s	1800 Mbit/s	1100 Mbit/s	2000 Mbit/s	1800 Mbit/s	1100 Mbit/s

FTTH-tekniikka

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus normaali	Latausnopeus minimi	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus normaali	Lähetysnopeus minimi
150M / 150M	150 Mbit/s	135 Mbit/s	75 Mbit/s	150 Mbit/s	135 Mbit/s	75 Mbit/s
300M / 300M	300 Mbit/s	270 Mbit/s	150 Mbit/s	300 Mbit/s	270 Mbit/s	150 Mbit/s
600M / 600M	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s	600 Mbit/s	540 Mbit/s	300 Mbit/s
1000M / 1000M	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s	1000 Mbit/s	900 Mbit/s	500 Mbit/s

VSDL2-tekniikka

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus normaali	Latausnopeus minimi	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus normaali	Lähetysnopeus minimi
100M / 10M	100 Mbit/s	90 Mbit/s	70 Mbit/s	10 Mbit/s	9 Mbit/s	7 Mbit/s

Nopeusluokka	Latausnopeus maksimi	Latausnopeus 4G-verkossa	Latausnopeus 5G-verkossa	Lähetysnopeus maksimi	Lähetysnopeus 4G-verkossa	Lähetysnopeus 5G-verkossa
200M / 100M	200 Mbit/s	4-200 Mbit/s	10-200 Mbit/s	100 Mbit/s	4-50 Mbit/s	4-50 Mbit/s
400M / 150M	400 Mbit/s	4-400 Mbit/s	10-400 Mbit/s	150 Mbit/s	4-100 Mbit/s	4-100 Mbit/s
600M / 300M	600 Mbit/s	4-600 Mbit/s	10-600 Mbit/s	300 Mbit/s	4-100 Mbit/s	4-100 Mbit/s
1000M / 300M	1000 Mbit/s	4-1000 Mbit/s	10-1000 Mbit/s	300 Mbit/s	4-100 Mbit/s	4-100 Mbit/s

Maksiminopeus on nopeus, joka on asiakkaan saatavilla ainakin osan ajasta kerran vuorokaudessa. Normaalinopeus on asiakkaan saatavilla suurimman osan ajasta liittymää käytettäessä. Normaalinopeus toteutuu maksiminopeudeltaan enintään 100 Mbit/s -liittymissä jokaisen neljän tunnin aikana 60 %:sti.

Suurimmilla kaapelimodeemitekniikan liittymänopeuksilla modeemin tulee olla siltaavassa tilassa, jotta modeemi ei rajoita liittymän suorituskkyä.

Kun laajakaistapalvelua käytetään langattomasti, saavutettu liittymänopeus voi olla matalampi kuin edellä on ilmoitettu. Langattomaan yhteysnopeuteen vaikuttavat esimerkiksi käytössä oleva laitteisto (WiFi-tukiasema tai -modeemi, reititin ja WiFi-verkkokortti), mobiililaitteiden tukemat taajuudet, salaustapa, valittu yhteyskanava, muut samoilla taajuuksilla toimivat langattomat laitteet sekä kiinteät esteet.

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom linjauksen mukaan (Kannanotto internetyhteyspalvelun nopeuden kohtuullisesta ilmoittamistavasta 605/923/2016) internetyhteyden tarjoajan tulee ilmoittaa asiakkaalle tarjotun internetyhteyspalvelun mainostettu nopeus.

DNA Laajakaista -liittymien mainostettu nopeus on liittymälle ilmoitettu suurin mahdollinen realistinen tiedonsiirtonopeus eli liittymänopeus. Laajakaistapalveluiden mainonnassa ei käytetä realistisia maksiminopeuksia suurempia nopeuksia.

Nopeuden mittaamisessa huomioidaan IP-paketin hyötykuorma. Liittymän nopeuteen ja laatuun voivat vaikuttaa asiakkaan tai kiinteistön omistajan vastuulla olevien kaapelien pituus ja kunto sekä huoneiston sisäjohtoverkon kunto.

7. Liittymän käyttöön liittyvät rajoitukset

Laajakaistapalveluissa on säännöllisiä huoltoikkunoita, joiden aikana liittymä tai lisäpalvelut voivat olla pois käytöstä tai niissä voi esiintyä katkoksia. Huoltokat-

koista ja mahdollisista laajemmista vioista tiedotetaan DNA:n verkkosivuilla.

DNA voi tietoturvasyistä puuttua asiakkaan laajakais-
tapalvelun poikkeukselliseen käyttöön rajoittamalla tai sulkeamalla asiakkaan liittymän. Liittymä pidetään rajoitettuna tai suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa toimenpiteen perusteena olleen tietoturvariskin ja ilmoittaa asiasta DNA:n asiakaspalveluun. DNA varaa oikeuden käyttää verkossaan liikenteenhallintamenetelmiä, jos se on välttämätöntä:

1. lainsäädännöstä seuraavan vaatimuksen, tuomioistuimen päätöksen taikka viranomais määräysten ja -päätösten asettaman vaatimuksen noudattamiseksi. Liikenteenhallintamenetelmät toteutetaan siinä laajuudessa ja ajanjaksolla kuin määräys tai laki edellyttää;
2. verkon, sen kautta tarjottavien palvelujen ja lopukäyttäjien päätelaitteiden eheyden ja turvallisuuden säilyttämiseksi. Liikenteenhallintamenetelmät 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 niin pitkäksi aikaa kuin tilanne vaatii. DNA voi lisäksi palvelun käytettävyyden turvaamiseksi, haittaliikenteen suodattamiseksi tai muusta tietoturvasyistä tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollia) tai tietoliikenneportteja taikka kytke-mällä tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti kokonaan pois.

Liikenteenhallinta verkon ruuhkautumisen estämiseksi tai ruuhkautumisen vaikutusten lieventämiseksi voi tilapäisesti hidastaa tiedonsiirtoyhteyttä. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirtopalvelun tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Liikenteenhallintakeinoja voivat olla esimerkiksi tuomioistuinten määräykseen perustuvat verkon käytön rajoitukset, joilla estetään pääsy verkkopalveluihin, joita käytetään tekijänoikeudella suojatun sisällön oikeudettomaan jakeluun. Estot voidaan toteuttaa esimerkiksi estämällä pääsy tiettyihin internetosoitteisiin tai siten, että joitakin internet-verkon palvelimien osoitteita ei välitetä palvelun käyttäjälle DNA:n nimipalvelusta (DNS). Tämä edellyttää, että palvelussa käytetään DNA:n nimipalvelua.

Muita liikenteenhallintamenetelmiä ovat tietoturva-perusteisesti tehty porttitiestot. Porttitiestoja voidaan käyttää esimerkiksi laajamittaisen haavoittuvuuden hyväksikäytön rajoittamiseen. Ajantasainen luettelo tietoturvasyistä estetyistä porteista on saatavissa DNA:n verkkosivuilla osoitteessa **dna.fi**.

Lähtevä SMTP-sähköpostiliikenne liittymästä porttiin 25 on Traficomien määräyksen mukaisesti sallittu vain DNA:n omille SMTP-palvelimille.

8. Tietoturva ja liikenteenhallinta

Tietoturvan kannalta on olennaista, että päätelaitteen ja tietokoneen käyttöjärjestelmä sekä muut ohjelmistot päivitetään säännöllisesti ja että käytössä on ajantasaiset virustorjunta- ja palomuuriratkaisut, jotka estävät haitallisen saapuvan ja lähtevän tietoliikenteen liittymästä. DNA valvoo viranomaismääräysten mukaisesti verkon liikennettä ja estää havaitsemansa väärinkäytökset ja poikkeamat automaattisesti.

9. Laitteet

9.1 Erämaksu/maksuaikalaitteet

Sopimuksessa määritellyn maksuaikalaitteen omistusoikeus ja vaaranvastuu siirtyy asiakkaalle laitteen luovutushetkellä.

Asiakas vastaa sopimuksen mukaisista maksuista, vaikka hän olisi antanut laitteen toisen käytettäväksi. Vaikka laite varastetaan, katoaa tai rikkoutuu, asiakas vastaa siitä huolimatta sopimuksen mukaisten maksujen maksamisesta DNA:lle. Asiakas vastaa itse laitteen suojauksesta, tietoturvasta ja asetuksista.

Kun asiakas hankkii laitteen maksuajalla, hän sitoutuu maksamaan laitteen kokonaishinnan sovitun maksuajan kuluessa. Asiakas maksaa laitteen sopimuksessa sovitun kokonaishinnan tasasuuruusina kuukausierinä sopimuskauden keston mukaisesti. Mikäli sopimus päätetään ennen kuin laite on kokonaisuudessaan maksettu, DNA:lla on oikeus veloittaa asiakkaalta jäljellä olevat kuukausierät. Sopimuksessa mainittu hinta sisältää arvonlisäveron.

Sopimuskausi ja asiakkaan velvollisuus maksaa kuukausierä alkaa, kun laite on vastaanotettu. Laskut tulee maksaa viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa olevilla tili- ja viitenumerotiedoilla. Asiakkaalla on oikeus maksaa ennakkoerästä kaikki jäljellä olevat kuukausierät kertasuorituksena. Kertasuoritus maksetaan laskussa annetuilla tili- ja viitenumerotiedoilla. DNA:lla on oikeus eräännyttää loput maksuerät heti maksettavaksi, jos asiakas on jättänyt kuukausierän sisältävän laskun maksamatta, maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja viivästynyt maksu on vähintään 5 % maksuaikasopimuksella hankitun laitteen kokonaishinnasta tai asiakkaan muu sopimusrikkomus on olennainen.

Laitteella on valmistajan myöntämä takuu, jonka osalta noudatetaan valmistajan takuehtoja. DNA ei ole vastuussa digitaaliselle medialle tallennetuista tiedoista tai ohjelmistoista, kun vaaranvastuu on asiakkaalla. Asiakas vastaa siitä, että hänellä on riittävät varmuuskopiot laitteeseen tallennetuista ohjelmista, tiedoista ja muusta informaatiosta ennen kuin laite toimitetaan takuuhuoltoon tai korjaukseen.

9.2 DNA:n omistamat laitteet

Asiakkaalla on mahdollisuus vuokrata DNA:n tai DNA:n yhteistyökumppanin omistama internet-yhteyden päätelaite palveluna, josta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen kuukausimaksu. Palvelun irtisanominen ja laskutuksen päättyminen edellyttävät, että päätelaite on palautettu DNA:n antamien ohjeiden mukaisesti. Päätelaite on palautettava DNA:lle samassa kunnossa kuin luovutushetkellä, ottaen huomioon laitteen normaali kuluminen.

9.3 Laitteen ylläpito ja huolto

Asiakkaan tulee käsitellä DNA:n omistamaa laitetta huolellisesti ja laitteen mukana toimitettujen käyttöohjeiden mukaisesti. Asiakkaalla ei ole oikeutta avata laitetta eikä suorittaa siihen liittyviä huolto-, tai muutostyötoimenpiteitä ilman DNA:n kirjallista suostumusta. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus muuttaa laitteen asetuksia. Asiakkaalla ei ole oikeutta poistaa tai peittää DNA:n omistamassa laitteessa olevia DNA:n tai valmistajan tuotetunnuksia. Asiakkaalla ei myöskään ole oikeutta kiinnittää laitteeseen siihen kuulumattomia esineitä, värjätä laitetta tai muutoin muuttaa sen ulkomuotoa millään tavoin.

Mikäli laite ei toimi sen tuotekuvauksessa kuvatulla tavalla, asiakkaan tulee toimittaa laite viipymättä DNA:lle. Mikäli toimintahäiriö johtuu laitteen valmistusvirheestä tai vastaavasta laitteessa luovutushetkellä olleesta viasta, vastaa DNA huoltotoimenpiteistä aiheutuvista kustannuksista valmistajan takuehtojen ja

kuluttajansuojalain mukaisesti. Asiakas toimittaa laitteen huoltoon omalla kustannuksellaan.

9.4 Laitteen luovutus ja siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, lainata, pantata, vuokrata tai muulla tavoin luovuttaa DNA:n omistamaa laitetta tai palvelua kolmannelle osapuolelle. Mikäli DNA:n omistama laite ulosmitataan, takavarikoidaan tai asetetaan myymis- tai hukkaamiskieltoon, asiakkaan tulee viipymättä saattaa viranomaisten tietoon DNA:n omistusoikeus laitteeseen. Jos mainitunlainen toimenpide uhkaa tai sellainen on suoritettu, asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa tästä DNA:lle. Asiakas on velvollinen korvaamaan DNA:lle kustannukset, jotka DNA:lle aiheutuvat laitteeseen liittyvien oikeuksien säilyttämisestä, sekä muun aiheutuneen vahingon.

9.5 Laitteen rikkoontuminen ja katoaminen

DNA vaihtaa DNA:n omistaman laitteen maksutta missä tahansa vaiheessa sopimuskautta, jos vaurio tai tuhoutuminen ei ole johtunut vääränlaisesta käytöstä, huolimattomuudesta, tapaturmasta tai muusta asiakkaan vastuulle kuuluvasta syystä, joihin lukeutuvat kolmannen osapuolen aiheuttamat vahingot. DNA:lla on teknisistä ja turvallisuuteen liittyvistä syistä sekä muusta painavasta syystä – edellyttäen, että uusi laite mahdollistaa asiakkaan tilaaman palvelun käyttämisen – oikeus vaatia, että asiakas palauttaa laitteen tai sen mukana toimitetun varusteen vaihdettavaksi.

Mikäli DNA:n omistama laite rikkoutuu, katoaa tai varastetaan, asiakas on velvollinen korvaamaan DNA:lle laitteen DNA:n kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisen hinnan. Asiakkaan on ilmoitettava rikkoutumisesta, katoamisesta tai varastamisesta viipymättä DNA:lle. Mikäli laite on kadonnut tai varastettu, DNA pyrkii mahdollisuuksien mukaan estämään laitteen käytön viipymättä ilmoituksen saatuaan.

10. Muut ehdot

Näiden erityisehtojen lisäksi sopimukseen sovelletaan DNA Oyj:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai yrityksille ja yhteisöille, asiakassuhteesta riippuen, siltä osin kuin näissä ehdoissa ei ole toisin sovittu. DNA:n omistamiin laitteisiin sovelletaan lisäksi DNA Vaivaton -palvelun sopimusehtoja. Sopimusehdot ovat saatavissa DNA:n verkkosivuilla osoitteessa **dna.fi**.

11. Voimassaolo

Nämä erityisehdot tulevat voimaan 1.9.2026 ja ovat voimassa toistaiseksi.

