

Kuluttajalaajakaistan palvelukuvaus 1.3.2007

Palvelun yleiskuvaus

Telekarelian laajakaistaliittymä tarjoaa kiinteän, aina auki olevan laajakaistaisen yhteyden käyttöpaikasta Telekarelian tietoverkkoon ja internetiin. Asiakkaalle toimitetaan liittymä ja liittymän mukaiset lisäpalvelut internetpalveluiden käyttöä varten. Liittymä sisältää käyttöpaikan liittämisen Telekarelian tietoverkkoon asymmetrisellä yhteydellä sekä jatko-yhteyden koti- ja ulkomaan internetverkkoon. Asiakkaan käytettävissä ovat liittymätyyppien mukaiset laajakaistapalvelut, internetin hyöty- ja huvipalvelut, sähköposti-, kotisivutila- ja muut lisäpalvelut, joista osa on maksullisia.

Liittymä sisältää hinnoittelualueesta riippuen kaikki tai osan seuraavista lisäpalveluista:

- kiinteä laajakaistainen internet-yhteys
- lankapuhelinliittymä niillä alueilla, joihin Telekarelia ao. palvelun toimittaa. Lankaliittymään sisältyy vastaajapalvelu, numeronäyttöpalvelu sekä täys-, viive-, varattu- ja koputuspalvelut
- 1 – 5 kpl sähköpostilaatikoita telemail.fi –päätteellä à 500 MB
- telemail.fi –sähköpostit sisältävät roskapostisuodatuksen sekä virustarkistus- ja varmuuskopiointipalvelun
- 500 MB kotisivutilaa
- HelpDesk-tuki

Käyttö säännöt

Asiakas saa tarvittaessa liittymän mukana asennusohjeen. Liittymän tarjoama tietoliikenneyhteys on salaamaton, joten kolmas osapuoli voi saada liittymän kautta välitettävän tiedon selville. Asiakas vastaa käyttämiensä tietokoneiden ja muiden asiakaslaitteiden (tietokone, mahdollinen reititin), järjestelmien ja tietoliikenteen tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse.

Lähtevän sähköpostin palvelimena voi käyttää vain mail.telemail.fi -palvelinta. Autentikoiva SMTP on myytävänä lisäpalveluna. Telekarelialla on oikeus suodattaa sähköpostiviestejä ja tehdä muita tarpeellisia toimenpiteitä, esimerkiksi rajoittaa lähtevien sähköpostiviestien lukumäärää palvelun tietoturvan kulloinkin edellyttämässä laajuudessa. Telekarelia ei tutki eikä säilytä palvelun suodattamia viestejä tai niiden sisältöä. Roskapostin ja tietokonevirusten suodatus ei voi täydellisesti tunnistaa roskaposteja ja/tai viruksia, eikä se tarjoa täydellistä suojaa viruksia, virushyökkäyksiä tai niiden aiheuttamia vaikutuksia vastaan. Suodattimet on tarkoitettu toimimaan siten, että ne tunnistavat ja suodattavat ainoastaan tietokoneviruksia ja/tai roskapostia sisältäviä sähköpostiviestejä. Roskapostin ja tietokonevirusten suodatuksen yhteydessä voi kuitenkin suodattua myös muita viestejä. Telekarelia ei ole korvausvelvollinen tietokonevirus- ja/tai roskapostisuodattimien poistamien viestien aiheuttamista vahingoista.

Liittymään kytketty asiakaslaite saa määrääjäksi käyttöönsä julkisen IP-osoitteen Telekarelian hallinnoimasta IP-avaruudesta. Määrääjän pituus vaihtelee verkon käyttöasteen mukaan. Yhteen liittymään jaetaan maksimissaan viisi (5) yhtäaikaista IP- osoitetta. Yhteen liittymään saa kytkeä enintään viisi (5) tietokonetta. Liittymän kapasiteettia ei saa jakaa kolmannen osapuolen kanssa. Telekarelia voi tietoturvasyistä puuttua asiakkaan liittymän poikkeukselliseen käyttöön (mukaan lukien rajoitukset häiriön aiheuttaminen verkolle tai toisille käyttäjille) yleisten toimitusehtojen mukaisesti sulkemalla asiakkaan yhteyden ja/tai palvelun. Asiakkaan palvelu on tällöin suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa liittymän sulkemisen perusteena olleen tietoturvasyyn ja ilmoittaa siitä Telekarelialle.

Asiakas vastaa siitä, että liittymää käytetään lainmukaisiin tarkoituksiin. Telekarelia pyrkii ilmoittamaan mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käyttörajoituksista Telekarelian verkkosivulta www.telekarelia.fi. Palvelukuvaus, kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut ja voimassa olevat hinnastot ovat nähtävillä osoitteessa www.telekarelia.fi.

Käyttöönoton edellytykset ja käyttö

Asiakas ja Telekarelia sopivat liittymän käyttöönnotosta kirjallisesti palvelusopimuksella. Liittymän toimittaminen ja käyttö edellyttävät ominaisuusltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivan verkon saatavuutta. Liittymän saatavuus tarkastetaan alustavasti sopimuksentekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu toimituksen yhteydessä. Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää verkon rakentamista, Telekarelialla on oikeus periä asiakkaalta hinnastossa määritellyn liittymismaksun lisäksi erillinen tapauskohtaisesti määritelty rakentamis- ja/tai verkostoon liittymismaksu. Asiakkaalla on tällöin vaihtoehtoisesti oikeus peruuttaa tilaus ja/tai sopimus. Tietoliikenneyhteys kytketään talojakamoon, josta yhteys jatketaan kiinteistön puhelinisäverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy Telekarelian tietoverkkoon huoneiston puhelinpistorasiaan kytkettävällä ADSL-modeemilla. Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa kiinteistön puhelinisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Telekarelia ei vastaa kiinteistön puhelinisäverkon kunnosta tai sen saattamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman eri korvausta.

Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän siirtonopeus ja muu palvelun laatutaso voivat vaihdella esimerkiksi asiakaslaitteistosta, liittymästä, Telekarelian tietoverkosta, puhelinverkosta, internetistä, muista käytetyistä verkoista sekä edellä mainituissa verkoissa olevien palvelimien verkkoon liittymisnopeuksista, kapasiteeteista ja kuormituksesta, sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotöistä johtuvista syistä. Liittymän nopeudet sekä muu palvelun laatutaso voivat vaihdella lisäksi puhelinverkon ominaisuuksista johtuvista syistä. Internet toimintaympäristönä saattaa aiheuttaa palveluiden ja laitteiden toimivuudessa puutteita. Telekarelia ei voi taata kansainvälisen standardin mukaista siirtonopeutta, tai sitä, että asiakkaan päätelaitteen sisältämät kaikki ominaisuudet ovat käytettävissä Telekarelian viestintäverkossa. Palvelussa voi esiintyä normaalitilan-teissakin satunnaisia ja lyhytaikaisia häiriöitä ja katkoksia, eikä niitä katsota virheiksi. Markkinoille tulevat uudet palvelut saattavat olla vähemmän toimintavarmoja.

Kuluttajalaajakaistan palvelukuvaus 1.3.2007

Liittymän toimittaminen ei edellytä puhelinliittymän tilaamista. Liittymän käyttöönottoa ja käyttöä varten asiakas tarvitsee tietokoneen, ADSL-modeemin, liitännästä riippuen mahdollisesti Ethernet-verkkosovittimen, siirtävän ADSL-modeemin sekä välilyhdön, joiden hankinta ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla. Mahdollisiin Telekarelian toimittamiin laitteisiin ei kuulu huoltoa tai ylläpitoa muutoin kuin takuu- ja virhevastuuehtojen mukaisesti. Asiakkaan on etukäteen huolehdittava, että tietokoneessa on vapaa verkkosovittimen vaatima liitäntä, ja että saatavilla on käyttöjärjestelmän asennus-CD tai vastaava. Laitteiden ja järjestelmien on oltava käyttökunnossa ja mikäli järjestelmässä on virus, on asiakkaan poistettava se ennen asennusta. Puhelimen ja tietoliikenneyhteyden yhtäaikaista käyttöä voi aiheuttaa häiriöitä puhelinliikenteeseen, jonka vuoksi Telekarelia suosittelee häiriönestosuodattimen käyttöä. Telnetin laajakaistaliittymään sisältyy yksi (1) kpl häiriönestosuodattimia.

Liittymä voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikan siirrosta on ilmoitettava vähintään kahta (2) viikkoa aikaisemmin Telekarelialle, jonka jälkeen Telekarelia tarkistaa saatavuuden haluttuun käyttöpaikkaan. Mikäli liittymää ei ole saatavissa uuteen käyttöpaikkaan, voidaan sopimus purkaa toimitusehtojen mukaisesti. Maksettuja maksuja ei tällöin palauteta. Määräaikaissopimuksissa sovelletaan erityisiä määräaikaisten sopimuksen sopimusehtoja.

Asiakastiedotus

Telekarelia tiedottaa liittymää koskevat ajankohtaiset uutiset web-sivuillaan osoitteessa www.telekarelia.fi

Laskutus

Laskutuskausi on kaksi (2) kuukautta. Laskutus alkaa liittymän toimitusta seuraavasta päivästä. Mahdollisten maksullisten palveluiden käyttömaksut veloitetaan jälkikäteen.

Palvelukuvauksen muuttaminen

Telekarelia voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään yhtä (1) kuukautta ennen sen voimaantuloa. Jos palvelukuvausta on muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus yhden (1) kuukauden kuluessa ilmoituksesta purkaa sopimus.

Palvelusopimuksen purkaminen

Molempipuolinen palvelun irtisanomisaika on irtisanomista seuraavan kuukauden loppuun asti. Pidätämme oikeudet hintojen ja palvelusisältöjen muutoksiin.

Muut ehdot

Niissä asioissa, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Telekarelian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai Telekarelian palveluiden yleisiä toimitusehtoja yritysasiakkaille sopimukseen merkitystä asiakassuhteesta riippuen. Yleiset toimitusehdot ovat saatavissa Telekarelian palvelupisteissä sekä internetsivuilla osoitteessa <http://www.telekarelia.fi/asiakaspalvelu/tilauspalvelu/sopimusehdot/>