

# Telia Yhteys Multi palvelukuvaus



Tästä palvelukuvauksesta näet, mitä hankkimaasi palveluun kuuluu. Palvelukuvaus on osa Telia Yhteys Multi -sopimustasi.

## Yleiskuvaus

Telia Yhteys Multi -palvelu on Telia Finland Oyj:n ("Telia") kuluttaja- ja yritysasiakkaille suunnattu palvelu, joka mahdollistaa yhden puhelinnumeron käytön useammalla eri laitteella, eli samaa numeroa voi käyttää esimerkiksi puhelimella ja älykellolla. Multi-palvelu sisältää pääliittymän lisäksi rinnakkaisia SIM-kortteja, joilla voi käyttää pääliittymän numeroa eri laitteilla. Palvelun voi liittää käytössä olevaan puhelinliittymään (pääliittymä). Multi-palvelun rinnakkaisliittymien SIM-korteilla on omat pin- ja puk-koodinsa. Tavanomaisissa puheluissa ja viesteissä näytetään vastaanottajalle pääliittymän numeroa. Rinnakkaisliittymille kytketään oletuksena vastaavat estot kuin pääliittymälle. Muut lisäpalvelut ovat liittymäkohtaisia ja ne tulee tilata erikseen rinnakkaisliittymille. Lisäpalveluihin sovelletaan palvelukohtaisten ehtojen lisäksi kulloinkin voimassa olevia Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-tai yritysasiakkaille.

## Lähtevät puhelut ja tekstiviestit

Soitettaessa puheluita tai lähetettäessä tekstiviestejä pää- tai rinnakkaisliittymästä vastaanottajalle välitetään pääliittymän numero. Rinnakkaisliittymän todellinen numero välittyy vastaanottajalle soitettaessa hätänumeroon. Soitettaessa puheluita tai lähetettäessä tekstiviestejä rinnakkaisliittymästä ulkomailla pääliittymän numeroa ei voida aina näyttää vastaanottajalle. Tällöin vastaanottajalle näytetään rinnakkaisliittymän numero. Multi-palveluun liitetystä rinnakkaisliittymästä ei voi soittaa pääliittymään, eikä päinvastoin.

## Saapuvat puhelut

Saapuvat puhelut ohjataan sekä pää- että rinnakkaisliittymiin samanaikaisesti. Jos kumpaankaan ei vastata, puhelu siirtyy 30 sekunnin kuluttua pääliittymän vastaajaan, jos vastaaja on käytössä. Jos pääliittymässä on käytössä vastaaja, vastaajan suorakuuntelu toimii automaattisesti myös rinnakkaisliittymillä vastaajaan soitettaessa. Vastaajaan jätetystä viestistä lähetetään tekstiviesti-ilmoitus sekä pää- että rinnakkaisliittymiin.

## Saapuvat teksti- ja multimediaviestit

Saapuvat teksti- ja multimediaviestit ohjataan oletuksena sekä pää- että rinnakkaisliittymiin samanaikaisesti. Jos jostain Multi-palvelun laitteista on kytketty virta pois tai tekstiviestiä ei voida toimittaa muusta syystä, tekstiviesti toimitetaan siihen laitteeseen, johon se voidaan ensimmäisenä toimittaa mobiilioptimoituja sivuja.

## Laskutus ja maksutavat

Multi-palvelusta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen kuukausi- ja kytkentämaksu. Pää- ja rinnakkaisliittymien käytöstä ja niihin tilatuista lisäpalveluista laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut samalla laskulla. Pää- ja rinnakkaisliittymät laskutetaan aina samalla laskulla. Tiedot toimitus- ja muista kuluista löydät hinnastosta.

Liittymän ja sen kautta käytettyjen telepalveluiden maksutapana on laskutus ja nämä laskut maksetaan tilisiirtona. Maksuaika on 14vrk ja eräpäivä löytyy laskusta.

Multi-palvelun rinnakkaisliittymät noudattavat pääliittymän mukaista hinnoittelua sekä paketoiteja. Pääliittymän puhe-, viesti- ja nettipaketin käyttömäärä ovat käytettävissä Multi-palvelun rinnakkaisliittymillä.

# Telia Yhteys Multi palvelukuvaus



## Netin arvioidut maksiminopeudet

Telia Yhteys Multi -palvelun nettinopeus rinnakkaisliittymillä riippuu valitusta Multi-palvelun paketista.

Multi-palvelu

Multi-palvelun nettinopeus rinnakkaisliittymillä on 10 Mbit/s pääliittymän nopeudesta riippumatta

### 10 Mbit/s

| Verkkotekniikka | Saapuvan liikenteen maksiminopeus | Saapuvan liikenteen vaihteluväli | Lähtevän liikenteen maksiminopeus | Lähtevän liikenteen vaihteluväli |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| 2G              | 0,2 Mbit/s                        | 0,02-0,2 Mbit/s                  | 0,1 Mbit/s                        | 0,01-0,1 Mbit/s                  |
| 3G              | 10 Mbit/s                         | 0,4-10 Mbit/s                    | 4 Mbit/s                          | 0,1-4 Mbit/s                     |
| 4G              | 10 Mbit/s                         | 5-10 Mbit/s                      | 5 Mbit/s                          | 3-5 Mbit/s                       |
| 4G+             | 10 Mbit/s                         | 5-10 Mbit/s                      | 5 Mbit/s                          | 3-5 Mbit/s                       |

Yhteys Multi+ -palvelu toimii 2G-, 3G-, 4G-, 5G verkoissa ja maksiminopeus sekä liikenteen vaihteluvälit rinnakkaisliittymällä ovat samat kuin pääliittymällä. Rinnakkaisliittymällä on käytettävissä 5G -verkko vain, jos pääliittymä on 5G -liittymä. Tiedonsiirron maksiminopeus sekä nopeuden vaihtelu riippuvat mm. pääliittymän nettipaketin nopeudesta, laitteen ominaisuuksista sekä verkon kuormituksesta.

## Käytön rajoitukset

Multi-palvelun käyttö edellyttää, että pääliittymälle on liitetty Telia 4G-puhe-palvelu. Multi-palvelun käyttöön ja toiminnallisuuteen voi liittyä laitevalmistajasta johtuvia rajoituksia, kuten Multi-palvelun rinnakkaisliittymä ei toimi ulkomaisessa verkossa kaikilla laitteilla. Telia ei vastaa laitevalmistajakohtaisista Multi-palvelun käytön rajoituksista. Multi-palvelun käyttöön olennaisesti vaikuttavista estoista löydät tarkemmat tiedot palvelun tilausvahvistuksesta sekä laitevalmistajasta riippuen laitteen käyttöohjeista.

## Muutokset

Multi-palvelun voi irtisanoa Telian asiakaspalvelusta tai laitevalmistajasta riippuen erillisestä sovelluksesta. Asiakkaan irtisanoessa palvelun noudatetaan 14 vuorokauden irtisanomisaikaa

## Palvelun käytön seuranta ja hintatiedot

Voit saada palvelun käyttöä ja siitä kertyviä maksuja koskevat tiedot kirjautumalla Minun Teliaan osoitteessa [telia.fi](https://telia.fi), Minun Telia -sovelluksesta tai Telian asiakaspalvelusta. Ajantasaiset hintatiedot ovat saatavissa [telia.fi](https://telia.fi):stä ja Telian asiakaspalvelusta.

## Asiakastuki ja asiakasreklamaatiot

Telian asiakaspalvelu on tavoitettavissa numerossa 020 690 400 arkisin klo 9–20 ja lauantaisin klo 10–16 (mpm/pvm), häiriöilmoituksissa palveluaika on arkisin klo 9–18 ja la 10–16. Häiriöilmoituksen voi tehdä myös netissä [telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus](https://telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus). Häätötilanteissa asiakaspalvelu palvelee chatissa 24/7 (esim. puk-koodi ja liittymän sulkeminen), johon pääsee kirjautumalla osoitteessa [telia.fi/kirjautu](https://telia.fi/kirjautu). Yhteydenottopyynnön voi jättää osoitteessa [telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto](https://telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto). Asiakasreklamaation voi toimittaa myös Telian maantieteelliseen osoitteeseen.

Telian yritysasiakaspalvelu on tavoitettavissa numerossa 0200 20 300 arkisin klo 8–16, vikailmoitukset 24/7 (94 snt/puh + 54 snt/alkava min, alv 0 % + mpm/pvm, jonotus mpm/pvm). Minun Telia Yrityksille -asiointipalvelun kautta voi myös lähettää viestin tai tehdä vikailmoituksen, ja chat palvelee arkisin klo 8–16

## Vammaisille soveltuvat tuotteet ja palvelut

Telian tarjoamissa puhelupalveluissa, internetyhteyspalveluissa ja tiedonsiirtopalveluissa ei ole erityisiä vammaisille loppukäyttäjille tarkoitettuja ominaisuuksia eikä niihin palveluiden luonteen vuoksi ole käytännössä mahdollista erityisominaisuuksia toteuttaa. Telian palveluiden käytön esteettömyydessä keskeinen merkitys on päätelaitteiden ominaisuuksilla. Kunkin asiakasryhmän tarpeisiin räätälöidyt päätelaitteiden lisävarusteet ja apuohjelmistot sujuvoittavat Telian palveluiden käyttöä. Näistä apuvälineistä ja ohjelmistoista on saatavilla tietoa esimerkiksi vammaisalan järjestöistä

## Henkilö- ja välitystietojen käsittely

### Ennen sopimuksen tekemistä vaadittavat henkilötiedot

Ennen sopimuksen tekemistä ja sopimuksen tekemisen yhteydessä vaaditaan seuraavat tiedot sopimuksen tekemistä varten sekä asiakkaan yksilöimiseksi ja tunnistamiseksi:

- Nimi ja yhteystiedot
- Henkilötunnus
- Henkilöllisyys voidaan varmentaa henkilötodistuksen tai vahvan sähköisen tunnistamisen avulla tai muulla soveltuvalla tavalla asiointikanavasta riippuen

Lisäksi asiakkaan luottokelpoisuuden arviointia varten voidaan vaatia tietoja asiakkaan asiakkuuteen ja maksukäyttäytymiseen liittyen sekä hankkia tarvittavia luottokelpoisuutta kuvaavia tietoja myös ulkoisista lähteistä.

### Palvelua käytettäessä kerättävät henkilö- ja välitystiedot

Palvelua käytettäessä kerätään asiakkaan henkilötietoja kuten yhteystietoja, asioinnin yhteydessä ilmoitettavia, asiakasviestintään ja markkinointiin liittyviä sekä sopimukseen, reklamaatioihin, laskutukseen ja maksamiseen liittyviä tietoja. Näitä tietoja voidaan kerätä ja päivittää asiakkaalta itseltään, kerättäviä tietoja voi syntyä asioinnin tai palvelun käytön yhteydessä ja tietoja voidaan päivittää ja kerätä myös ulkoisista rekistereistä kuten esimerkiksi väestötietojärjestelmästä tai postin järjestelmästä.

Palvelua käytettäessä käsitellään myös palvelun käyttöä ja laskutusta koskevia tietoja sekä viestinnän välitystietoja, kuten esimerkiksi tietoa viestintätapahtumista, viestinnän osapuolista, sijainnista, ajankohdasta sekä viestinnässä käytettävistä laitteista.

### Lisätietoa henkilö- ja välitystietojen käsittelystä

Lisätietoa kerättävistä ja käsiteltävistä henkilö- ja välitystiedoista, käsittelyperusteista, asiakkaan oikeuksista tietojen käsittelyyn liittyen sekä yhteystiedot löytyvät Telian tietosuojalausunnosta sekä mahdollisissa palvelukohtaisista tietosuojaselosteista. Nämä ovat saatavilla Telian verkkosivuilla osoitteessa: [telia.fi/tietosuoja](https://telia.fi/tietosuoja) sekä Telian toimipisteissä.

### Muut ehdot

Multi-palvelun pääliittymää ei voi siirtää omistussuhteen muutoksella toiselle asiakkaalle rinnakkaisliittymän voimassaoloaikana, vaan Multi-palvelu on ensin irtisanottava. Kulloinkin voimassa olevat mahdolliset puheaikatarjoukset, kaupanpäälliset tai muut liittymätarjoukset eivät koske Multi-palvelun rinnakkaisliittymiä. Kun pääliittymää koskeva sopimus päättyy, myös Multi-palvelun sopimus ja siihen liitettyjen rinnakkaisliittymien toiminta päättyy automaattisesti ilman erillistä irtisanomista. Asioihin, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja- tai yritysasiakkaille.