

# Telia Yhteys Multi tjänstebeskrivning

I denna tjänstebeskrivning ser du vad som ingår i den tjänst som du beställt. Tjänstebeskrivningen är en del av ditt Telia Yhteys Multi-avtal.

## Allmän beskrivning

Tjänsten Telia Yhteys Multi är en tjänst av Telia Finland Oyj ("Telia") för konsument- och företagskunder. Med tjänsten kan man använda samma telefonnummer med flera olika enheter, dvs. att samma nummer kan användas t.ex. med en telefon och en smartklocka. Utöver huvudabonnemanget innehåller Multi-tjänsten parallella SIM-kort med vilka du kan använda huvudabonnemangens nummer med olika enheter. Tjänsten kan anslutas till ditt telefonabonnemang (huvudabonnemanget). Multi-tjänstens parallellabonnemang har sina egna PIN- och PUK-koder. Vid vanliga samtal och meddelanden visas numret för huvudabonnemanget till mottagaren. Som standard används samma spärrens på parallellabonnemangen som på huvudabonnemanget. De övriga tillvalstjänsterna är abonnemangsspecifika och ska beställas separat för parallellabonnemangen. På tilläggstjänsterna tillämpas förutom de tjänstespecifika villkoren även Telias vid varje tidpunkt gällande allmänna leveransvillkor för konsument- och företagskunder.

## Utgående samtal och textmeddelanden

När man ringer eller skickar textmeddelanden från huvud- eller parallellabonnemanget, förmedlas huvudabonnemangets telefonnummer till mottagaren. Parallellabonnemangets nummer förmedlas till mottagaren vid samtal till nödnumret. När man ringer eller skickar textmeddelanden från parallellabonnemanget utomlands, kan huvudabonnemangets telefonnummer inte alltid visas till mottagaren. I dessa fall visas parallellabonnemangets nummer till mottagaren.

Från ett parallellabonnemang som kopplats till tjänsten Multi kan man inte ringa till huvudabonnemanget eller vice versa.

## Inkommande samtal

Inkommande samtal dirigeras samtidigt till både huvud- och parallellabonnemanget. Om ingetdera av dem svarar, överförs samtalet efter 30 sekunder till huvudabonnemangets svarartjänst om en sådan används. Om huvudabonnemanget har svarartjänst, fungerar svarartjänstens direktavlyssning automatiskt även när man ringer upp svarartjänsten med parallellabonnemanget. En avisering om ett nytt svararmeddelande skickas som sms till både huvud- och parallellabonnemanget.

## Inkommande text- och multimediameddelanden

Inkommande text- och multimediameddelanden dirigeras samtidigt till både huvud- och parallellabonnemanget. Om någon av Multi-tjänstens enheter är avstängd eller ett sms av någon annan orsak inte kan levereras, förmedlas meddelandet till den enhet som det först går att förmedla det till.

## Fakturering och betalningssätt

För Multi-tjänsten debiteras en månads- och kopplingsavgift enligt vid var tid gällande prislista. För användning av huvud- och parallellabonnemanget och de tilläggstjänster som beställts till dem faktureras avgifter enligt vid var tid gällande prislista på en faktura. Huvud- och parallellabonnemanget faktureras alltid på samma faktura. Leveranskostnader och andra kostnader anges i prislistan.

Betalningssättet för abonnemanget och de teletjänster som används via den är fakturering, och fakturorna betalas med girering. Betalningstiden är 14 dagar. Förfallodatomet står på fakturan.

Priserna och paketeringen av Multi-tjänstens parallellabonnemang är samma som för huvudabonnemanget. Huvudabonnemangets samtals-, meddelande- och surfpaket kan användas med Multi-tjänstens parallellabonnemang.

# Telia Yhteys Multi tjänstebeskrivning

## Uppskattade maximihastigheter för internet

Surfhastigheten för tjänsten Telia Yhteys Multi med parallellabonnemanget beror på det valda paketet i Multi-tjänsten.

Variationsintervall för Multi-tjänstens hastighet

10 Mbit/s

Nätverksteknik	Maximihastighet för inkommande trafik	Variationsintervall för inkommande trafik	Maximihastighet för utgående trafik	Variationsintervall för utgående trafik
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

Multi-tjänsten Surfhastigheten för Multi-tjänsten med parallellabonnemangen är 10 Mbit/s oberoende av huvudabonnemangets surfhastighet.

Yhteys Multi+ -tjänsten fungerar i 2G-, 3G-, 4G- och 5G-nät, och den maximala hastigheten och trafikintervallen med en parallellförbindelse är desamma som med huvudgränssnittet. Ett 5G-nät är endast tillgängligt med en parallell anslutning om huvudanslutningen är ett 5G-abonnemang. Den maximala hastigheten för dataöverföring och hastighetsvariationen beror bland annat på hastigheten på huvudgränssnittets nätverkspaket, enhetens egenskaper och belastningen på nätverket

## Begränsningar i användningen av tjänsten

Användningen av Multi-tjänsten förutsätter att tjänsten Telia 4G-puhe har kopplats på huvudabonnemanget. Användningen och funktionerna av Multi-tjänsten kan begränsas av orsaker som beror på enhetstillverkaren, t.ex. att Multi-tjänstens parallellabonnemang inte fungerar i utlandet med alla enheter. Telia ansvarar inte för sådana begränsningar i användningen av Multi-tjänsten. Du hittar närmare information om spärar som har en betydande inverkan på användningen av Multi-tjänsten i tjänstens orderbekräftelse samt i enhetens bruksanvisning beroende på enhetstillverkaren.

## Ändringar

Multi-tjänsten kan sägas upp för att upphöra att gälla via Telias kundtjänst eller via en separat applikation beroende på enhetstillverkaren. Om kunden säger upp tjänsten tillämpas 14 dagars uppsägningstid..

## Uppföljning av användning och kostnader

Du får information om tjänstens användning och kostnader genom att logga in på Minun Telia på [telia.fi/kirjaudu](https://telia.fi/kirjaudu) i Minun Telia-appen eller via Telias kundtjänst. Aktuella priser hittar du på [telia.fi](https://telia.fi) och hos Telias kundtjänst.

## Kundtjänsten och kundreklamationer

Telias kundtjänst svarar på numret 020 690 400 vardagar kl. 9–20 och lördagar kl. 10–16 (msa/lna). Anmälningar om störning tas emot vardagar kl. 9–18 och lördagar kl. 10–16. Anmälan om störning kan också göras på nätet: [telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus](https://telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus) (på finska). Vår chatt-kundtjänst är öppen 24/7 i brådskande ärenden (t.ex. puk-kod och stängning av abonnemanget) när du är inloggad i Minun Telia eller i Minun Telia-appen. Du kan också lämna en kontaktbegäran på n på adressen: [telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto](https://telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto). Kundreklamationer kan också skickat till Telias postadress: Böle Stationsplats 1, 00520 Helsingfors.

# Telia Yhteys Multi tjänstebeskrivning

Telias företagskunder betjänas på numret 0200 20 300 vardagar kl. 8–16, felanmälningar 24/7 (94 cent/telefon + 54 cent/startmin, moms 0 % + lna, kölokalsavgift). Du kan också skicka ett meddelande eller göra en felanmälan via e-tjänsten Mitt Telia för företag, och chatten är öppen vardagar kl. 8–16

## Produkter och tjänster som lämpar sig för personer med funktionsnedsättning

Telias tjänster för samtal, internetanslutning och dataöverföring har inga särskilda funktioner för slutanvändare med funktionsnedsättning och på grund av egenskaperna för dess tjänster är det inte möjligt att införa sådana. När det gäller tillgängligheten till tjänsterna är terminalenhetens egenskaper avgörande. Anpassad tilläggsutrustning och programvara för terminalenheten underlättar användningen av tjänsterna. Mer information om hjälpmedel och programvara fås från organisationer för personer med funktionsnedsättning.

## Behandling av person- och förmedlingsuppgifter

Personuppgifter som krävs innan avtalet ingås

Innan avtalet ingås och i samband med att avtalet ingås krävs följande uppgifter för att personifiera och identifiera kunden:

- Namn och kontaktuppgifter
- Personbeteckning
- Identiteten kan verifieras med hjälp av identitetsbevis eller stark elektronisk identifiering eller på annat lämpligt sätt, beroende på kommunikationskanal

Kundens kreditvärdighet kan dessutom bedömas utifrån uppgifter i anslutning till kundens kundrelation och betalningsbeteende. Kreditupplysningar kan även hämtas från externa källor.

## Person- och förmedlingsuppgifter som samlas in när tjänsten används

Personuppgifter samlas in om kunden när tjänsten används, såsom kontaktuppgifter och uppgifter som anges i samband med kommunikation, marknadsföring, avtal, reklamationer, fakturering samt betalning. Dessa uppgifter kan samlas in och uppdateras av kunden själv och de kan uppstå i samband med hantering av ett ärende eller användningen av tjänster. Uppgifter kan också uppdateras och samlas in från externa register, som t.ex. befolkningsdatasystemet eller postens system.

När tjänsten används, behandlas också information som hänför sig till användningen av tjänsten och till faktureringen, samt förmedlingsuppgifter i anslutning till kommunikationen, t.ex. händelser, parter, plats och tid, samt vilka enheter som användes vid kommunikationen.

## Mer information om behandlingen av person- och förmedlingsuppgifter

Mer information om de person- och förmedlingsuppgifter som samlas in och behandlas, behandlingsgrunderna, kundens rättigheter i samband med behandlingen av uppgifterna samt kontaktuppgifterna finns i Telias dataskyddspolicy samt i eventuella tjänstespecifika dataskyddsbeskrivningar. Dessa finns tillgängliga på Telias webbplats på adressen [telia.fi/tietosuoja](https://telia.fi/tietosuoja) och vid Telias verksamhetsställen.

## Övrika villkor

Huvudabonnemanget kan inte genom ändring av ägarförhållandet överföras till en annan kund under parallellabonnemangets giltighetstid, utan Multi-tjänsten ska först säga upp.

Eventuella vid var tid gällande erbjudanden om samtalstid, kundgåvor eller andra abonnemangserbjudanden gäller inte för Multi-tjänstens parallellabonnemang.

# Telia Yhteys Multi tjänstebeskrivning

När huvudabonnemangets avtal upphör, upphör även avtalet om Multi-tjänsten och funktionen av de parallellabonnemang som kopplats till den automatiskt utan att de ska sägas upp separat. På frågor som inte nämns i denna tjänstebeskrivning tillämpas Telias vid var tid gällande allmänna leveransvillkor för konsument- eller företagskunder.