

# Telia yhteys mukaan palvelukuvaus

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

Telia Yhteys mukaan -liittymä (jäljempänä ”liittymä”) on Telia Finland Oyj:n (jäljempänä ”Telia”) kuluttaja-asiakkaiden käyttöön tarjoama liittymä, jolla voi käyttää nettiä, soittaa ja lähettää viestejä. Liittymän omistaja ei voi olla yritys eikä laskua ei voi osoittaa yritykselle.

### Yleiskuvaus

Telia Yhteys mukaan -liittymäsi sisältyy aina nettiyhteys. Puheluista ja viesteistä maksat käytön mukaan. Liittymän hinta määräytyy valitun kokonaisuuden mukaan.

Liittymäsi nettipaketti sekä puhe- ja viestihinnoittelu ovat käytössä lähtökohtaisesti kotimaan hinnoin myös EU/ETA-maissa\*. Pohjolan ja Baltian alueella voit käyttää liittymää ainoastaan Telia Companyn verkoissa\*\* Ruotsissa, Tanskassa, Norjassa, Virossa, Latviassa ja Liettuassa.

Puhelut ja videopuhelut sekä teksti- ja multimediaviestit Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan\*\*\* (Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan, Viroon, Latviaan ja Liettuahan) hinnoitellaan kuin kotimaassa.

Telia Yhteys mukaan kotimaa -liittymäsi nettipaketti sekä puhe- ja viestiominaisuudet ovat poikkeavasti käytettävissä ainoastaan Suomessa. Liittymää ei voi käyttää ulkomailla myöskään puheluiden tai viestien vastaanottamiseen. Liittymällä voi kuitenkin soittaa puheluita ja videopuheluita sekä lähettää teksti- ja multimediaviestejä Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan\*\*\* (Ruotsiin, Norjaan, Tanskaan, Viroon, Latviaan ja Liettuahan) kotimaan hinnoin. Liittymällä voi soittaa myös hätänumeroon Suomen ulkopuolella.

### Nettipalvelun hinnoittelu

- Liittymä sisältää netin käytön Suomessa ja EU/ETA-maissa valitulla nopeudella paketin mukaiseen käyttömäärään saakka. Käyttömäärän ylityttyä voit jatkaa netin käyttöä kotimaassa normaalilla nopeudella kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisella päivähinnalla. Nettiä voi käyttää Suomessa päivähinnalla rajattomasti. EU/ETA-maissa päivähinnoiteltua nettiä voi käyttää kunkin paketin mukaiseen käyttömäärään saakka, jonka jälkeen käytössäsi on hidastettu nopeus 128 kbit/s.
- Kuukausimaksuun kuuluva rajaton nettipaketti on käytettävissä vain kotimaassa (Suomi).
- Tästä palvelukuvauksesta poiketen Telia voi tarjota myös kattavampaa nettipalvelua Pohjolan ja Baltian käyttöön, mikäli asiakkaan palvelusopimuksessa tai tilausvahvistuksessa on näin sovittu.
- Telia Yhteys mukaan kotimaa -liittymä on käytettävissä vain Suomessa ja sisältää rajattoman netin käytön valitulla nopeudella.

### Puheluiden hinnoittelu

- Normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut kotimaassa veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut muissa EU/ETA-maissa, kun puhelut soitetaan EU/ETA-maihin, hinnoitellaan kuin kotimaassa.
- Normaalihintaiset puhelut ja Telia Videopuhelut Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun puhelu soitetaan Telia Companyn maihin\*\*\*\*) hinnoitellaan kuin kotimaassa.
  - Hinnoittelu koskee puheluita Suomesta Telia Companyn maihin ulkomaantunnuksilla +, 00 ja 990.
  - Huom. Hinnat eivät koske 990-pikasopimuksella soitettuja ulkomaanpuheluita, vaan ne hinnoitellaan 990-pikasopimuksen hinnoittelun mukaisesti.
- Puheluiden vastaanottaminen EU/ETA-maissa on maksutonta.

# Telia yhteys mukaan palvelukuvaus



- Huomaathan, että puhelut Suomesta muualle kuin Pohjolaan ja Baltiaan veloitetaan kulloinkin voimassa olevan ulkomaanhinnaston mukaan.

## Viestien hinnoittelu

- Normaalihintaiset teksti- ja multimediaviestit kotimaassa veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Normaalihintaiset tekstiviestit muissa EU/ETA-maissa, kun viesti lähetetään EU/ETA-maihin, hinnoitellaan kuin kotimaassa.
- Normaalihintaiset teksti- ja multimediaviestit Suomesta Pohjolaan ja Baltiaan (kun viesti lähetetään Telia Companyn maihin) hinnoitellaan kuin kotimaassa.
- EU/ETA-maista lähetetyt multimediaviestit kuluttavat käytössä olevaa netin määrää.
- Viestin vastaanottaminen EU/ETA-maissa on maksutonta.
- Huomaathan, että viestit Suomesta muualle kuin Pohjolaan ja Baltiaan veloitetaan kulloinkin voimassa olevan ulkomaanhinnaston mukaan

## Yleistä hinnoittelusta

- Yllä esitetyt hinnat koskevat vain puheluita ja viestejä normaalihintaisiin matka- ja lankapuhelinnumeroihin. Soitot ja viestit palvelunumeroihin ja muihin erikoishinnoiteltuihin numeroihin veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.
- Ulkomaankäyttö muualla kuin EU/ETA-maissa veloitetaan normaalisti kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti. Huomaathan, että Telia yhteys mukaan kotimaa -liittymää ei ole mahdollista käyttää ulkomailla.
- Puhelut ja viestit EU/ETA-maista muualle maailmaan veloitetaan normaalisti kulloinkin voimassa olevan roaming-hinnaston mukaisesti. Lisätiedot ulkomaan hinnoista löydät osoitteesta [telia.fi/matalla](https://telia.fi/matalla)

## Liittymän käytön rajoitukset

Liittymän puhe- ja viestiominaisuuksien kaupallinen käyttö on kielletty. Teliällä on oikeus puuttua liittymän väärinkäyttöihin yleisten toimitusehtojen mukaisesti.

Laadukkaan ja nopean käyttökokemuksen takaamiseksi tasapuolisesti kaikille asiakkaille, Teliällä on oikeus hallinnoida verkon kapasiteettia hetkellisesti. Tämä tarkoittaa liikenteen hallintaa ruuhkatilanteissa niillä asiakkaila, joiden käyttö on jo ylittänyt kohtuullisen käytön rajan 200 Gt kyseisen laskutuskauden aikana kappaleessa Liikenteenhallinta ja tietoturva kuvatun mukaisesti, kuten on todettu Telian palveluiden yleisissä toimitusehdoissa kuluttaja-asiakkaille kohdassa 4.2.

## EU/ETA-alueella tapahtuvan ulkomaankäytön seuranta

Teliällä on oikeus seurata liittymän liikennelajikohtaista (puhe, viesti ja netti) käyttöä ja sijaintia EU/ETA-maissa ja puuttua mahdollisiin väärinkäyttöihin.

Väärinkäytökseksi tulkitaan:

1. Liittymän sijainti muissa EU/ETA-maissa kuin Suomessa yli kahden (2) kuukauden ajan neljän (4) kuukauden seurantajakson aikana, edellyttäen lisäksi, että
2. Yli 50 % liittymän liikenteestä tapahtuu muissa EU/ETA-maissa kuin Suomessa kyseisen seurantajakson aikana.

Väärinkäytöstä annetaan varoitus tekstiviestillä, jossa asiakkaan edellytetään siirtyvän käyttämään liittymää Suomessa seitsemän (7) vuorokauden ajan seuraavan 14 vuorokauden aikana. Mikäli edellä mainittu edellytys ei täyty, Teliällä on oikeus periä edellä kuvatusta liittymän väärinkäytöstä lisämaksua liikennelajikohtaisesti. Mikäli asiakas osoittaa, että edellä mainitut edellytykset lisämaksun perimiselle eivät täyty, lisämaksua ei peritä.

# Telia yhteys mukaan palvelukuvaus



## Mobiilipalveluiden laatu ulkomailla

Jos mobiililiittymän sopimukseen sisältyy mobiilipalveluiden käyttäminen kotimaan ulkopuolella, eli verkkovierailu, on liittymällä mahdollista käyttää EU- ja ETA-maissa verkkovierailupalveluina niitä samoja mobiilipalveluita kuin kotimaassa (puhe, viestit, netti), jotka EU- tai ETA-maan verkkovierailuoperaattori omassa verkossaan tarjoaa.

Lähtökohtaisesti mobiilipalvelut ovat käytettävissä saman laatusina (esim. nopeus, viive, saatavuus) kuin kotimaassa, mutta mobiilipalveluiden laatu EU- tai ETA -maan verkkovierailuoperaattorin verkossa voi poiketa kotimaan mobiilipalveluiden laadusta. Käytettävissä oleva laatu riippuu EU- tai ETA-maan verkkovierailuoperaattorin verkon teknologisesta kyvykkyydestä, esimerkiksi EU- tai ETA-maan verkkovierailuoperaattorin tarjoamasta verkkoteknologiasta (3G, 4G, 5G), verkon kattavuudesta, kapasiteetista, verkon suojaamiseen ja toiminnan varmistamiseen liittyvistä vaatimuksista tai ulkoisten syiden aiheuttamista eroista (esim. kyseisen maan pinnanmuodot).

Jos jonkin EU- tai ETA-maan verkkovierailuoperaattorin mobiilipalveluiden laatu poikkeaa merkittävästi mobiililiittymän sopimuksessa sovitusta laadusta (esim. poikkeama liittymän maksiminopeudesta) ja jos poikkeamat verkkovierailupalvelun laadussa vaikuttavat merkittävästi mobiilipalveluiden käyttöön (esim. ruuhkainen verkko hidastaa suurien datamäärien lataamisen, estää videokuvan striimauksen, keskeyttää vuorovaikutteiset palvelut), voit tehdä siitä vikailmoituksen Telialle tutkimme asian.

## Muutokset

Voit vaihtaa liittymän pakettikokonaisuutta tai liittymätyyppiä yhden (1) kerran laskutuskauden aikana. Pakettien muutoksista veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

## Nettipalvelu

Telia Yhteys mukaan -liittymäsi sisältää aina jonkin nettiyhteyden. Nettiyhteyden nopeus ja käyttömäärä muodostuvat valitsemasi pakettikokonaisuuden sisältämän nettipaketin mukaisesti. Nettipalvelu toimii valitun nettipaketin mukaisella nopeudella paketin käyttömäärään saakka, jonka jälkeen voit jatkaa netin käyttöä kotimaassa päivähinnalla rajattomasti kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. EU/ETA-maissa voit käyttää normaalinopeutta päivähinnalla paketin mukaiseen käyttömäärään saakka, jonka jälkeen käytössäsi on hidastettu nopeus 128 kbit/s. Telia Yhteys mukaan vain kotimaa -liittymän nettipalvelu ei ole käytettävissä ulkomailla.

Valittu nettipaketti toimii verkon kuormituksesta riippuen kussakin tilanteessa korkeimmalla mahdollisella nopeudella huomioiden kuitenkin kyseisen paketin maksiminopeus. Näin ollen sinulle yksittäisenä asiakkaana ei voida taata tiettyä, tarkasti määriteltyä nopeutta. Nopeus riippuu muun muassa valitusta nettipaketista, netin teknologiasta sekä päätelaitteesta.

Palvelun käytettävyyteen vaikuttaa myös mm. verkon poikkeuksellinen yhtäaikaisten käyttäjien määrä. Verkon kuormittumisesta johtuen nettiyhteys voi lyhytaikaisesti hidastua olennaisesti, katkeilla tai keskeytyä. Katkenneen tai keskeytyneen nettiyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisina tai virheellisinä. Edellä mainitut seikat kuuluvat nettipalveluiden luonteeseen, eivätkä ne oikeuta hyvityksiin tai vahingonkorvaukseen.

Nettipalvelun käyttäminen edellyttää, että sinulla on käytössäsi tarvittavilla teknisillä ominaisuuksilla varustettu päätelaitte ja että tarvittaessa tallennat nettiasetukset asianmukaisesti päätelaitteeseen. Telia pyrkii toimittamaan päätelaitteeseesi sopivat asetukset tekstiviestinä automaattisesti aina, kun liittymän sim-kortti asetetaan uuteen päätelaitteeseen. Asetukset voi tilata myös Telian itsepalvelukanavista tai asiakaspalvelusta.

Nettipalvelut toimivat ulkomailla niiden operaattoreiden verkoissa, joiden kanssa Telialla on kulloinkin voimassa oleva sopimus. Palveluiden laadussa ja ominaisuuksissa voi olla olennaisia eroja verrattuna Telian palveluihin kotimaassa.

Palvelussa käytetään oletusarvoisesti osoitteen muunnosta (NAT). Tällöin palvelu ei saa julkista, yksilöllistä IP-osoitetta

# Telia yhteys mukaan palvelukuvaus



ja nettiyhteyden avaaminen internetistä liittymään ei ole mahdollista. Sinulla on kuitenkin lisämaksusta mahdollisuus aktivoida tai ottaa omaan käyttöösi julkinen IP-osoite, jolloin nettiyhteyden avaaminen internetistä liittymään on mahdollista. Liittymä tukee IPv4-protokollaa, mutta ei IPv6-protokollaa.

## Liikenteenhallinta ja tietoturva

Liikenteenhallintaa tehdään verkossa johtuen verkon liikenteen määrän voimakkaan ja usein ennakoimattoman vaihtelun vuoksi, mikä voi ajoittain aiheuttaa hetkellisiä ruuhkatilanteita verkon eri osissa. Ruuhkan hallintaa varten käytetään liikenteenhallinnallisia mekanisme, joilla varmistetaan, että kriittiset palvelut ja sovellukset toimivat luotettavasti myös näissä tilanteissa.

Vaikutukset sinulle asiakkaana ovat pääsääntöisesti luonteeltaan vähäisiä (esim. hetkellistä nopeuden hidastumista tai viiveen lisääntymistä) ja ajoittuvat ruuhkapiikkeihin. Nämä vaikutukset ovat yleensä seurausta verkon vikaantumisesta tai johtuvat ulkoisista häiriötekijöistä, kuten palvelunestohyökkäyksistä.

Liikenteenhallintamenetelmiä voivat olla esimerkiksi liikenteen jonotus, priorisointi, supistaminen ja ruuhkan signalointi asiakkaan sovelluksille. Näitä menetelmiä hyödynnetään automaattisesti ja näiden dynaamisia vaikutuksia ei voida arvioida tarkasti ja sovelluskohtaisesti. Verkon suorituskykyä valvotaan jatkuvasti ja liikennevirtoja optimoidaan, sekä verkon kapasiteettia lisätään siten, että liikenteenhallinnan vaikutukset ovat asiakkaille palvelusta ja sovelluksesta riippumatta mahdollisimman vähäisiä.

Telia käyttää verkossaan liikenteenhallintamenetelmiä, jotka voivat kohdistua palvelun käyttäjän sovelluksiin, palveluihin tai sisältöihin tai jotka voivat johtua vastaanottajasta, lähettäjistä tai päätelaitteesta, jos se on välttämätöntä poikkeuksellisen tietoturva- tai verkon normaalin toiminnan varmistamiseksi. Tähän kuuluu esimerkiksi palvelunestohyökkäyksissä käytettävä liikenteen suodattaminen tai tilapäinen liittymän sulkeminen esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan laite aiheuttaa merkittävää haittaa tai häiriötä, tai palvelua käytetään roskapostien tai haittaohjelmien välittämiseen.

Lisäksi Telia voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä nettipalvelun käyttämättömyyden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien nettipalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Käytettäviä liikenteenhallintamenetelmiä ovat esimerkiksi tuomioistuimen määräyksellä tehdyt verkon käytön rajoitukset, joilla estetään pääsy verkkopalveluihin, joita käytetään tekijänoikeudella suojatun sisällön oikeudettomaan jakeluun. Tällaiset estot voivat olla toteutettu siten, että palvelun käyttäjän pääsy estetään verkko-osoitteisiin tai siten, että joitakin verkon palvelimien osoitteita ei välitetä palvelun käyttäjälle Telian nimipalvelusta.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttimestot, joilla estetään palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittuvuuksien hyväksikäyttö.

Päätelaitteen liittämiseen avoimeen internetiin sekä sovellusten asentamiseen liittyy uhkia (esim. virukset ja muut haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella olevien tietojen käytettävyyden ja/tai niiden luotamuksellisuuden. Asiakkaan tulee huolehtia laitteensa suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakas voi parantaa tietoturvaansa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Telia ilmoittaa mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käytösäännöistä Telian nettisivuilla osoitteessa [telia.fi/tietosuojat](https://telia.fi/tietosuojat)

Uusia tietoturva- ja palvelukuvausilmoituksia ilmestyy jatkuvasti ja ajantasainen luettelo liikenteenhallintamenetelmistä sekä tietoturvallisuuden

# Telia yhteys mukaan palvelukuvaus

takaamiseksi käytetyistä menetelmistä julkaistaan osoitteessa [telia.fi/tietoturvainfo](https://telia.fi/tietoturvainfo)

## Netin arvioidut maksiminopeudet ja vaihteluvälit verkkotekniikoittain

### 1000 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
4G	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	450 Mbit/s	10-450 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s
5G	1000 Mbit/s	10-1000 Mbit/s	100 Mbit/s	3-100 Mbit/s

### 600 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
4G	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	300 Mbit/s	10-300 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
5G	600 Mbit/s	10-600 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

### 200 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
4G	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	200 Mbit/s	10-200 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

### 100 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
4G	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	100 Mbit/s	10-100 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

### 50 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
4G	50 Mbit/s	10-50 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s
4G+	50 Mbit/s	10-50 Mbit/s	50 Mbit/s	3-50 Mbit/s

### Laitenetti

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
4G	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s
4G+	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s	0,256 Mbit/s	0,1-0,256 Mbit/s

# Telia yhteys mukaan palvelukuvaus



## Laitenetti teho

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
4G	0,5 Mbit/s	0,1-0,5 Mbit/s	10 Mbit/s	3-10 Mbit/s
4G+	0,5 Mbit/s	0,1-0,5 Mbit/s	10 Mbit/s	3-10 Mbit/s
5G	0,5 Mbit/s	0,1-0,5 Mbit/s	10 Mbit/s	3-10 Mbit/s

Voit tarkistaa alueellasi saatavilla olevat verkkotekniikat ja arvioidut maksiminopeudet osoitteessa [telia.fi/kuuluvuus](https://telia.fi/kuuluvuus)

Tiedonsiirron nopeuteen vaikuttaa myös käytössäsi olevan laitteen tekniikka. Voit tarkistaa laitevalmistajan toimittamasta opaskirjasta, mitä verkko-ominaisuuksia laitteesi tukee.

**2G:** Esitetään laitteessa usein kuvakkeena G tai GPRS. Tämä tekniikka on yhteystekniikoista hitain ja tekniikaltaan vanhin. Nopeus riittää lähinnä tekstipohjaisten palveluiden käyttöön ja mobiilioptimoitujen sivujen hitaaseen lataamiseen. Jos laitteessa näkyy kuvake E, on kyseessä hieman nopeampi EDGE-teknologia. Tällä tekniikalla mobiilioptimoituiden sivut latautuvat hieman nopeammin. Kuvat latautuvat hitaasti.

**4G/LTE:** 4G soveltuu esimerkiksi etätyöskentelyyn, nopeaan videotoistoon sekä suurempien tiedostojen lataamiseen.

**4G+/LTE+:** Nopeus voi olla jopa kolminkertainen normaaliin 4G-yhteyteen verrattuna. Tämä verkkotekniikka mahdollistaa esimerkiksi tehokkaan etätyöskentelyn tai korkealaatuisen videokuvan toiston. Tämä teknologia on toistaiseksi käytössä vain valikoituilla kaupunkialueilla.

**5G:** Uusimmat laitteet osaavat hyödyntää 5G-verkkoa. 5G-verkko tarjoaa erittäin nopeat yhteydet esimerkiksi korkealaatuisen videokuvan toistoon.

## Laskutus ja maksutavat

Liittymästäsi laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut. Jos voimassa oleva liittymä vaihdetaan Telia Yhteys mukaan -liittymäksi, muutos astuu voimaan heti, jolloin liittymän hinnoittelu ja valitut paketit ovat heti käytettävissä. Ennen liittymän vaihtoa käytetyt puhelut, viestit ja netti laskutetaan aikaisemman liittymän hinnoittelun mukaisesti. Liittymän kuukausimaksu veloitetaan noin kuukauden jaksoissa laskutusryhmäsi mukaisesti. 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. Liittymän sähköinen laskutusvaihtoehto on maksuton. Paperilaskusta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Liittymälläsi on kahden (2) viikon irtisanomisaika. Loppulasku veloitetaan päiväkohtaisesti liittymän irtisanoutumiseen asti, ellei liittymää irtisanota laskutuskauden vaihteeseen. Määräaikaisen sopimuksen voi päättää suorittamalla hinnaston mukaisen irtisanomismaksun. Lisäksi Määräaikaisella laitesopimuksella hankitun laitteen loppuerät tulee maksaa kertasuorituksena.

## Palvelun käytön seuranta ja hintatiedot

Voit saada palvelun käyttöä ja siitä kertyviä maksuja koskevat tiedot kirjautumalla osoitteessa [telia.fi/kirjaudu](https://telia.fi/kirjaudu), 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 lauantaisin 10–16. Häiriöilmoituksen voi tehdä myös netissä

# Telia yhteys mukaan palvelukuvaus



[www.telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus](http://www.telia.fi/asiakastuki/viat-ja-hairiot/hairioilmoitus). Hätätilanteissa asiakaspalvelu palvelee chatissa 24/7 (esim. pukoodi ja liittymän sulkeminen), johon pääsee kirjautumalla osoitteessa [telia.fi/kirjaudu](http://telia.fi/kirjaudu). Yhteydenottopyynnön voi jättää osoitteessa [www.telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto](http://www.telia.fi/asiakastuki/lomakkeet/yhteydenottopyynto). Asiakasreklaamaation voi toimittaa myös Telian maantieteelliseen osoitteeseen.

## 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, reklaamaatioihin, 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 järjestelmistä. 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](http://telia.fi/tietosuoja) sekä Telian toimipisteissä.

## Muut ehdot

Tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista saattaa fyysisesti sijaita Telian ulkopuolisten alihankkijoiden palvelimilla, joista niitä käsitellään teknisen käyttöyhteyden avulla. Tietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei se ole palvelun teknisen toteuttamisen vuoksi tarpeellista. Asioihin, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille.

# Telia yhteys mukaan palvelukuvaus

**EU/ETA-maat\*:** Alankomaat, Belgia, Bulgaria, Espanja, Guadeloupe, Irlanti, Islanti, Italia, Itävalta, Kreikka, Kroatia, Kypros, Latvia, Liechtenstein, Liettua, Luxemburg, Malta, Martinique, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Ranskan Guyana, Reunion, Romania, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Tanska, Tsekki, Unkari ja Viro.

**Telia Companyn verkot\*\*:** Ruotsissa (Telia), Norjassa (Telia), Tanskassa (Telia), Virossa (Telia), Latviassa (LMT) ja Liettussa (Telia).

**Pohjolan ja Baltian maat\*\*\*:** Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Latvia ja Liettua

**Telia Companyn maat\*\*\*\*:** Suomi, Ruotsi, Norja, Tanska, Viro, Latvia ja Liettua.