

ELISAS SPECIALVILLKOR FÖR MOBILTELEFONTJÄNSTER TILL PRIVATKUNDER 1.5.2019

Allmänt och tillämpningsområde

Dessa specialvillkor för tjänster tillämpas på de Saunalahti- och Elisa-mobiltelefonitjänster som Elisa erbjuder privatkunder. Dessutom gäller dessa villkor de avtal som Elisa ingår med sina företagskunder när Elisa erbjuder företagskunderna de Saunalahti-mobiltelefonitjänster som ingår i dess utbud. Utöver dessa villkor tillämpas Elisans allmänna avtalsvillkor för privatpersoner och för företag samt eventuella övriga specialvillkor och tjänstebeskrivningar för respektive tjänst. Om innehållet i avtalshandlingarna strider mot varandra, är prioriteringsordningen följande:

- 1 avtalet och eventuella kampanjvillkor
- 2 tjänstespecifika specialvillkor och tjänstebeskrivningar
- 3 prislistan och
- 4 allmänna avtalsvillkor

Kunden kan via kommunikationsnätet även använda andra operatörers tjänster än dem som Elisa producerar och tillhandahåller. Tjänsteavtalet gäller inte dessa tjänster och Elisans ansvar för dessa tredjepartstjänster följer de allmänna avtalsvillkoren. Elisa ansvarar inte för att alla egenskaper hos kundens terminal är tillgängliga i Elisans mobiltelefonnät.

Ingående av avtal och leverans av tjänster

Avtalet har ingåtts när Elisa har godkänt kundens beställning till exempel genom att skicka en beställningsbekräftelse eller genom att öppna tjänsten. Om en privatkund beställer tjänsten via distansförsäljningen (per telefon eller över internet), har privatkunden rätt att säga upp tjänsten inom 14 dagar från det att beställningsbekräftelsen skickats, om inte privatkunden dessförinnan har avstått från sin uppsägningsskyldighet. Elisa förbehåller sig rätten att granska kundens kreditupplysning och utifrån denna granskning har Elisa rätt att öppna abonnemanget med sådana begränsningar av tjänster med tilläggsavgift som beskrivs nedan. Begränsningen av tjänster med tilläggsavgift förhindrar samtal och sms med tilläggsavgift från ditt abonnemang till servicenummer, mobila betalningar av webbköp eller köp i applikationsbutiker, samtal till utländska nummer samt användningen av abonnemanget utomlands (roaming). Kunden kan upphäva begränsningarna i användningen av tjänster med tilläggsavgift genom att betala en säkerhet som fastställs av Elisa. Tjänsterna levereras senast 4 veckor efter att beställningsbekräftelsen skickats, om inget annat särskilt har avtalats med kunden.

Beställning av tilläggstjänster

Tilläggstjänsterna kan endast beställas av kunden eller en person som kunden har befulmäktigat, dock så att kundens ansvar för betalningar inte övergår till denna person.

Täckningsområde för mobiltelefonnätet

Elisa bestämmer den regionala täckningen och egenskaperna för sina nät. I täckningsområdet beror tjänstens kvalitet bland annat på den tjänst som används, plats, tillgänglig nätteknik, täckning, störningsnivå, terminalens egenskaper och belastningen på nätet. I nätets täckningsområden kan det dessutom förekomma lokala skuggområden, eftersom till exempel närliggande byggnader eller konstruktioner i det egna huset kan försämma täckningen inomhus. Om mobiltelefonitjänsterna inte fungerar i privatkundens fasta bostadsområde har kunden i enlighet med de allmänna avtalsvillkoren rätt att häva avtalet till följd av väsentligt avtalsbrott, säga upp det eller kräva att felet avhjälps.

SIM-kort

Abonnemangets SIM-kort ägs av Elisa. Elisa fakturerar för reparation, förnyelse och byte av SIM-kortet eller någon annan kod i enlighet med sin prislista.

Användning av tjänsten

Elisa har av datasäkerhetsskäl rätt att ingripa i kundens användning av tjänsten, om användningen orsakar störningar i nätet, inklusive belastning av nätet med en ovanligt stor mängd mobilkommunikation, såsom textmeddelanden, så att det stör andra kunder, eller om kunden kränker upphovsrätten eller andra rättigheter, god sed (inklusive s.k. spam-massaförsändelser), lagar eller myndighetsbestämmelser på de sätt som definieras noggrannare nedan. Kunden får inte använda tjänsten genom automatiska system oberoende av om det är fråga om att tjänsten används till direktmarknadsföring eller för något annat användningsändamål. All mobilkommunikation, inklusive textmeddelandena, ska produceras med hjälp av en mänsklig arbetsinsats. Tjänsten får inte heller användas till den huvudsakliga routingen av samtal mellan olika nät. Om Elisa, en myndighet eller en tredje part påvisar att kundens tjänst har använts på ett sätt som strider mot dessa villkor och om kunden trots uppmaning inte iakttar dessa avtalsvillkor, har Elisa rätt att förhindra användning av tjänsten eller stänga kundens tjänst, och kräva kunden på ersättning för skada till följd av användning som strider mot tjänstevillkoren, samt de serviceavgifter som kunden inte har betalat.

Elisa kan prioritera samtals- och signaleringstrafik över dataöverföringsförbindelser. Elisa kan också prioritera abonnemangens dataöverföringsförbindelser så att ett abonnemang med en högre hastighetsklass får en högre hastighet. Elisa kan prioritera anslutningarnas väntetider eller latensen mellan olika anslutningar. Med latens avses tiden som går åt till dataöverföring. Latens har betydelse speciellt vid användning av tjänster som använder dataöverföring i realtid, såsom onlinespel och hastighetskrävande användning av Tingens Internet (IoT). Elisa har rätt att genomföra trafikkontroll i sitt nät för att bland annat säkerställa tjänster, minska inverkan av rusning och undvika att nätet blir överbelastat. Trafikkontrollen sker mellan var och en av de olika typerna av trafik (t.ex. streaming, P2P-fildelning, VoIP). Trafikkontroll kan genomföras i nätet på grund av en kraftig och ofta oförutsedd variation i trafikmängden i nätet, vilket tidvis kan ge upphov till tillfällig rusning i olika delar av nätet. För trafikkontrollen används mekanismer som säkerställer att kritiska tjänster och applikationer fungerar pålitligt också i dylika situationer.

Verkningarna för kunden är i regel små (t.ex. tillfälligt långsammare hastighet eller ökad fördröjning) och de hänförs sig till rusningsituationer. Dessa verkningar följer typiskt efter att nätet har skadats eller på externa störningsfaktorer, såsom attacker mot datasystem i syfte att hindra normal användning av systemet (denial-of-service).

Metoderna för trafikkontroll kan vara till exempel trafikköer, prioritering, begränsningar och signalering av rusning till kundens applikationer. Dessa metoder tillämpas automatiskt och deras dynamiska verkningar kan inte bedömas exakt eller för olika applikationer. Verkningarna av trafikkontrollen för kunderna hålls så små som möjligt oavsett tjänst och applikation genom att ständigt övervaka prestandan hos nätet och dess delar, kontinuerligt övervaka trafiken och optimera trafikströmmar samt genom att öka nätets kapacitet.

Dessutom kan Elisa för att öka tjänstens användbarhet, filtrera störande trafik eller av andra datasäkerhetsskäl tillfälligt begränsa användningen av tjänsten, antingen genom att visa trafikformer (protokoll) eller datafaktportar ur bruk eller genom att tillfälligt koppla bort använd-

ningen av dataöverföringstjänsten för abonnemanget. För begränsning av trafiken eller tillfällig borttagning av abonnemangens dataöverföringstjänster kan automatiska system användas.

Metoder för trafikhanteringen är också portblockeringar som används för att förhindra missbruk av sårbarheter i tjänsteanvändarens terminalenheter. Uppföljning, analys samt övrig administrering och modifiering av trafiken genomförs med hjälp av automatiska system. Detaljerad information om den trafikkontrollpraxis som Elisa tillämpar finns på elisa.fi/liikenteenhallinta

Nummerportering och uppsägning av tidsbegränsade avtal

Trots att kunden har ingått ett tidsbegränsat avtal, kan kunden överföra sitt nummer till en annan operatör eller säga upp avtalet så att det upphör att gälla två veckor efter uppsägningen. Om kunden överför sitt nummer till en annan operatör, gäller det tidsbegränsade avtalet mellan kunden och Elisa fortfarande och kunden ska betala de återstående avtalsenliga månadsavgifterna tills den tidsbegränsade avtalsperioden går ut. Om kunden säger upp det tidsbegränsade avtalet, ska kunden på en gång betala månadsavgifterna för den återstående tidsbegränsade avtalsperioden. Med avvikelse från dessa villkor har kunden rätt att säga upp det tidsbegränsade avtalet med anledning av socialt betalningshinder i enlighet med Elisans allmänna avtalsvillkor.

Användning av kund- och identifikationsuppgifter

Elisa kan behandla identifikations- och platsuppgifter för att utföra och använda tjänsterna och för fakturering, teknisk utveckling och marknadsföring i enlighet med gällande lag. Sådana uppgifter är bland annat uppgifter om mobiltelefonens typnummer och andra uppgifter om terminalen, platsuppgifter för abonnemanget och andra identifikationsuppgifter om kommunikation och användning av tjänster, bland annat abonnemangsnummer och förbindelsernas tidpunkter och längder. Identifikations- och platsuppgifter behandlas under den tid som ovan nämnda åtgärder kräver.

ANVÄNDNING AV ABONNEMANGET UTOMLANDS (ROAMING)

Elisans roamingavtal med utländska operatörer möjliggör användningen av Elisans abonnemang utomlands i den utländska operatörens täckningsområde på de sätt som Elisa har bestämt. Elisa kan ha abonnemang eller tilläggstjänster som förhindrar användningen av abonnemanget utomlands. Den utländska operatörens tjänster och kvaliteten på dessa tjänster kan väsentligt skilja sig från Elisans tjänster.

För användningen av abonnemanget utomlands debiteras normala roamingavgifter enligt roamingprislistan. Samtal, meddelanden och dataöverföringsavgifter är i regel dyrare än i hemlandet. De gällande landspecifika prislistorna och tilläggsuppgifterna finns på elisa.fi/ulkomailla

Om kunden ofta vistas i gränstrakter, bör kunden ändra valet av nät eller operatör från automatiskt till manuellt i terminalens inställningar. När Elisans nät väljs manuellt kan samtalet eller dataöverföringsförbindelsen inte kopplas till utländska nät utan kundens kännedom. Elisa ansvarar inte för kostnaderna för en eventuell oavsiktlig användning av utländska nät.

Användning av abonnemanget i EU/EES-länder

Roaming i EU/EES-länder regleras i EU:s roamingförordning (Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2015/2120). Syftet med förordningen är att möjliggöra användningen av abonnemanget i EU/EES-länder till samma pris som i hemlandet genom att utelämna roamingavgifter i slutkundsledet när man reser i EU/EES-länder. Förordningen gör det emellertid möjligt att - debitera en tilläggsavgift för roaming i enlighet med Kommunikationsverkets eventuella beslut om hållbarhetsmekanismer, - begränsa dataöverföringen enligt policyn om skälig användning samt att följa upp och begränsa en bestående roaming för att undvika missbruk och - med kunden avtala om och tillämpa alternativa prissättningsmodeller.

Enligt beslutet om hållbarhetsmekanismer kan Elisa utöver priset på hemmamarknaden debitera en tilläggsavgift för roamingen.

Elisa kan tillämpa policyn om skälig användning, som möjliggör begränsning av dataöverföring och debitering av en tilläggsavgift för den andel som överskrider skälig användning på ett sätt som uppfyller roamingförordningen.

Elisa och kunden kan avtala om alternativ roamingprissättning. Kunden har rätt att ändra sin roamingprissättning till en prissättning som motsvarar roamingförordningen genom att meddela Elisa om ändringen. Den ändrade prissättningen träder i kraft inom ett (1) dygn efter att meddelandet har mottagits och ändringen bekräftats till kunden.

Ändringar i förordningen samt relaterade myndighetsbeslut och -anvisningar kan också föranleda ändringar i villkoren och priserna för tjänsterna. Elisa meddelar kunden om eventuella ändringar i enlighet med avtalsvillkoren.

Roamingförordningen syftar inte till att möjliggöra bestående roaming i EU/EES-länderna. Elisa har rätt att följa med användningen av abonnemanget i EU/EES-länderna och ingripa vid eventuellt missbruk. Som missbruk tolkas en oavbruten användning av abonnemanget i EU/EES-länder under en uppföljningsperiod på fyra (4) månader eller situationer där över 50 % av abonnemangets trafik sker i EU/EES-länder under en uppföljningsperiod på fyra (4) månader.

Vid misstanke om missbruk kan ett meddelande ges, i vilket kunden förutsätts återgå till hemnätet inom 14 dygn. I meddelandet beskrivs förutsättningarna för en fortsatt roaminganvändning. I stället för att återgå till hemnätet kan kunden för Elisa skriftligen lägga fram grunderna för en fortsatt användning i EU/EES-länderna inom 14 dygn. Dylika grunder kan vara b.l.a. familjerelationer eller en studie- eller arbetsplats. Om godtagbara grunder inte lämnas in skriftligen inom tidsfristen, har Elisa rätt att debitera tilläggsavgifter för användningen utomlands.

ÖVRIGA SÄRSKILDA VILLKOR

Ändring av villkoren för respektive tjänst

Elisa kan ändra de särskilda villkoren för tjänsten på det sätt som fastställs i Elisans allmänna avtalsvillkor för privat- och företagskunder.

Särskilda villkor för laddningsabonnemang

Laddningsabonnemanget aktiveras när det för första gången laddas och gäller tills vidare. Avtalet upphör och abonnemanget stängs automatiskt om saldot för laddningsabonnemanget inte har laddats på 2 år. Samtalstiden eller saldot som har laddats ned för abonnemanget krediteras eller återbetalas inte. Om kunden har ett laddningsabonnemang med månadsavgift och saldot för abonnemanget inte räcker till för debitering av månadsavgiften, byter Elisa automatiskt kundens abonnemang till ett laddningsabonnemang utan månadsavgift.

Giltigheten för tjänstespecifika villkor

Villkoren gäller från och med 1.5.2019 tills vidare. Avtalsvillkoren finns att tillgå hos Elisa avgiftsfritt.

