

# DNA Luuri erityisehdot

## 1. Erityisehtojen käsitteet

Oheiset käsitteet tarkoittavat näissä erityisehdoissa seuraavaa:

### Asiakas

Asiakas-sanaa käytettäessä viitataan samanaikaisesti sekä kuluttaja-asiakkaisiin että yritysasiakkaisiin. Kuluttaja-asiakas tilaa DNA:lta palveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Yritysasiakas on luonnollinen tai juridinen henkilö, joka tilaa DNA:lta palveluja pääasiassa harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

### Erityisehdot

DNA Luuri erityisehdot, joita sovelletaan liittymäsopimuksen, palvelukohtaisten erityisehtojen ja yleisten sopimusehtojen lisäksi.

### Palvelut

DNA:n asiakkaalle kulloinkin tarjoamat ja asiakkaan kulloinkin tilaamat liittymä-, sisältö-, lisäarvo- ja muut palvelut. Päätelaitteet eivät kuulu liittymään tai palveluun.

### Verkko

Matkaviestintäverkko, jossa DNA kulloinkin tarjoaa palveluja.

## 2. Palvelun kuvaus

Näitä erityisehtoja sovelletaan Luuriliittymiä koskevissa palveluissa. DNA Luuri -liittymä on perinteisellä kiinteällä lankaliittymänumerolla DNA:n matkaviestinverkossa toimiva liittymä. DNA Luuri -liittymän kanssa samalla puhelinnumerolla voi toimia myös lankaliittymä, jos asiakkaan lankaliittymä sijaitsee DNA:n kiinteän puhelinverkon toiminta-alueella. DNA Luuri -liittymän puhelinnumero kuuluu kiinteän puhelinverkon telealuekohtaisen numeronsiirrettävyyden piiriin.

Kaikkiin liittymiin kuuluvia peruspalveluita ovat mm. puhe, tekstiviestit (SMS) ja vastaajapalvelu. Liittymään on lisäksi mahdollista tilata kulloinkin DNA:n valikoimassa olevia lisäpalveluja.

Luuriliittymä sisältää puhelinliittymän, jossa on käytössä kiinteän puhelinverkon puhelinnumero. Puhelinnumeroksi voidaan siirtää asiakkaan nykyinen lankapuhelinnumero, joka alkaa jollakin seuraavista suuntanumeroista: 02, 03, 051-8, 061-8, 081-9, 09, 013, 014, 015, 016, 017 tai 019 (ei koske Ahvenanmaan 018 numeroita). Myös uusi vapaana oleva puhelinnumero voidaan ottaa käyttöön niistä numeroalueista, joissa DNA:lla on tarjota uusia puhelinnumeroita.

## 3. Rajoitukset

DNA Luuri -liittymä on kiinteä liittymä, eivätkä kaikki GSM-verkon ominaisuudet toimi siinä, vaikka päätelaitteena käytetty puhelin niitä tukisikin. Tekstiviestit toimivat rajoitetusti varsinkin eri operaattorien välillä ja niiden toimimista ei voida taata miltei osin. Palvelutekstiviesteistä toimivat ainoastaan numeroon 13366 lähetetyt ja siitä vastaanotetut viestit, muihin palvelunumeroihin lähetetyt viestit eivät toimi. DNA Luuri -liittymä ei toimi ulkomailla eikä Ahvenanmaalla.

## 4. Liittymää ja päätelaitteita koskevia turvaohjeita

Noudata huolellisuutta liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Tunnisteita, liittymäkorttia (SIM) ja puhelinta ei saa jättää valvomattomaan paikkaan.

Vaihda oletusarvoinen PIN-koodi uuteen. Älä tallenna arkaluonteisia tietoja puhelimen muistiin. Käytä automaattista lukitusta ja suojakoodia, jos puhelimesiasi on siihen mahdollisuus.

Tutustu päätelaitettasi koskevaan ohjekirjaan ja ota käyttöön mahdolliset päätelaitteessa olevat tietoturva-asetukset. Osaan päätelaitteista on saatavissa myös virustentorjuntaohjelmistoja, joiden käyttöä DNA suosittelee. Älä pidä bluetooth- tai muuta lyhyen kantaman radiotaajuusominaisuutta muiden laitteiden löydettävissä ja ota ominaisuus käyttöön vain tarvittaessa. Älä avaa viestiä tai sovellusta, jonka alkuperästä et voi olla varma.

Katkaise virta matkapuhelimestasi aina kun puhelimen käyttö on kielletty tai se saattaa aiheuttaa häiriötä tai vaaratilanteen.

DNA ei suosittele laskutusliittymän luovuttamista alaikäiselle, koska liittymän eteenpäin luovuttamiseen sisältyy aina taloudellinen riski liittymän omistajalle. Alaikäisille käyttäjille on tarjolla riskittömämpiä vaihtoehtoja eli liittymiä, joissa liittymän käyttö maksetaan etukäteen. Lisätietoja saat DNA:n asiakaspalvelusta ja kotisivuilta osoitteesta [dna.fi](https://dna.fi).

## 5. Palvelun toimitus

Liittymän toimitusaika on 10 työpäivää tilauksen hyväksymisestä. Lisäpalvelut toimivat viimeistään 10 työpäivän kuluessa niitä koskevan tilauksen vahvistamisesta ellei tietyn lisäpalvelun osalta ole erikseen muuta sovittu.

## 6. Sopimuksen kesto

Sopimus palvelusta voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana. Jos sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa sovitun määräajan, jonka aikana sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken määräajan. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen liittymäsopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana, ellei asiakas viimeistään kahta viikkoa tai DNA viimeistään kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut liittymäsopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun. Asiakkaan käyttäessä oikeuttaan siirtää numeronsa toiselle operaattorille kesken määräaikaisen sopimuksen, asiakkaan ja DNA:n välinen määräaikainen sopimus ja liittymäsopimus jatkuvat numeronsiirrosta huolimatta ja asiakas vastaa liittymäsopimuksensa mukaisista maksuista määräaikaisen sopimuskauden loppuun asti.

Näillä ehdoilla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaan lakiin perustuvaa irtisanomisoikeutta määräaikaisen sopimuksen sopimuskauden aikana sosiaalisen suoritusesteen johdosta. Asiakkaalla on tällöin velvollisuus näyttää toteen sosiaalisen suoritusesteen olemassaolo ja toimittaa DNA:lle kirjallinen selvitys irtisanomisen perusteista.

## 7. Liittymäkortti (SIM)

Ellei toisin sovita, kansainvälisen asiakastunnisteen sisältävä liittymäkortti on DNA:n omaisuutta.

Liittymäkorttia saa käyttää vain tyyppihyväksytyssä tai vahvistettujen määräysten mukaisesti hyväksytyssä sekä radiolaitteista annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti toimintakuntoisessa päätelaitteessa. Liittymän käyttö edellyttää riittävän kehittyneitä päätelaitetta, eikä liittymä toimi esimerkiksi yksitaajuuspuhelimissa. Joissakin määräaikaisen sopimuksen yhteydessä myydyissä puhelimissa on sopimusajan SIM-lukitus, joka estää laitteen käytön muilla kuin DNA:n liittymäkorteilla. Liittymäkorttia voi kuitenkin käyttää normaalisti myös muissa päätelaitteissa. Laitteen SIM-lukitus voidaan purkaa määräaikaisen sopimuskauden päättymisen jälkeen. SIM-lukitusta ei saa itse purkaa.

DNA:lla on oikeus etäpäivittää liittymäkorttia optimoidakseen liittymäkortin teknistä rakennetta muun muassa tehostaakseen matkapuhelinverkkoympäristön ja liittymäkortin yhteistoimintaa sekä ylläpitääkseen DNA:n tarjoaman palvelun laatua. DNA:lla on oikeus vaihtaa liittymäkortti.

Liittymäkorttia ei tule käyttää sellaisessa laitteessa tai toimintaympäristössä, jossa puhe-, viesti- tai tiedonsiirrosta mahdollisesti olevat huoltokatkokset tai muut katkokset voivat aiheuttaa riskin henkilö- tai esinevahingoille.

Jos liittymäkortti on löytötavaralaisissa mainitun löytötavaratoimiston tai muun sellaisen organisaation hallussa, jonka tarkoituksena on palauttaa hukattuja tavaroita omistajilleen, DNA:lla on oikeus luovuttaa tiedot liittymän omistajasta tai haltijasta ja tämän yhteystiedoista näille, jos tiedon antaminen voi auttaa liittymäkortin tai matkapuhelimen palauttamista oikealle omistajalleen, eikä tietojen luovuttamista ole kielletty.

Asiakkaalla on oikeus saada hinnaston mukaista korvausta vastaan uusi liittymäkortti varastetun, kadonneen tai rikkoutuneen kortin tilalle.

## 8. Palvelun ominaisuudet ja käytön rajoittaminen

DNA kehittää liittymiensä ominaisuuksia ja pyrkii helpottamaan liittymän monipuolista käyttöä. DNA voi liittää liittymän perusominaisuuksiin uusia ominaisuuksia. DNA ilmoittaa kuluttaja-asiakkaille etukäteen uusista ominaisuuksista. Yritysasiakkaiden osalta DNA:lla on oikeus lopettaa palvelun tai sen ominaisuuden tuottaminen ja toimittaminen.

Asiakkaalla on oikeus pyytää liittymän käytön rajoittamista ja liittymän lähtevän liikenteen estoa tiettyyn liikennetyyppiin (esim. tilaamalla estopalveluja), jos esto on teknisesti helposti toteutettavissa. Jos DNA:n asettama esto myöhemmin asiakkaan pyynnöstä poistetaan tai estoluokkaa muutetaan, DNA voi periä toimenpiteestä hinnaston mukaisen maksun.

Palvelua ei saa käyttää laitteiden tai ohjelmistojen etähallintaan eikä automaattisten järjestelmien kautta esim. suoramarkkinointiin. Liittymien kautta tuotettava viestintä tulee tuottaa ihmisten työpanosta hyväksikäyttäen. Palvelua ei saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä. DNA:lla on oikeus estää palvelun käyttö tai sulkea palvelua ja vaa- tia asiakkaalta korvaus aiheutuneesta vahingosta, jos käy ilmi että asiakas on käyttänyt palvelua näiden ehtojen vastaisesti.

## 9. Sopimuksen käyttöraja (luottoraja) ja sen ylitys

Kuluttaja-asiakkaan yleinen liittymäkohtainen käyttöraja on määritelty sopimuslomakkeella ja se kohdistuu laskutettuun ja laskuttamattomaan saldoon. Kuluttaja-asiakas ja DNA voivat erikseen sopia yleisestä käyttörajasta poikkeavasta käyttörajasta. Asiakas vastaa myös käyttörajan ylittävästä liittymän käytöstä ja siitä perittävistä maksuista.

DNA:lla on oikeus rajoittaa liittymän käyttöä myös, jos asiakas ylittää käyttörajan. DNA ilmoittaa asiakkaalle vähintään viikko etukäteen käytön rajoittamisesta ja antaa samalla ohjeet siitä, miten käytön rajoittaminen on estettävissä.

## 10. Matkapuheluiden kuuluvuuteen vaikuttavat tekijät

Matkaviestinverkossa voi ilmetä satunnaisia ja lyhytkestoisia häiriöitä ja viiveitä sekä puhelu yhteyksien tilapäisiä katkeamisia. Nämä johtuvat mm. radio- ja verkkotekniikasta, verkon ja järjestelmän ominaisuuksista, verkon kuormituksesta sekä huolto- ja ylläpito- töistä. Myös tietoturvahyökkäykset, vallitseva säätily, asiakkaan laitteistot, maastoesteet, rakennukset, tietoturvahkien torjunta sekä käyttäjien määrä voivat olla palvelun toimivuutta rajoittavia seikkoja. Edellä mainituista seikoista johtuen myös DNA:n ilmoittamat verkkojen peittoalueet ovat suuntaa-antavia ja niillä voi esiintyä katvealueita. DNA ei takaa aukotonta toimivuutta palveluilleen kaikkialla verkon peittoalueen sisällä.

Rakennusmateriaaleista erityisesti kivi, metalli ja uudisrakennuksissa usein käytetty selektiivilasi muodos-

tavat radioaallon kulkua vaikeuttavia esteitä, joihin radioaallon kulku voi pysähtyä tai se voi ainakin vaimeta voimakkaasti. Esimerkiksi kivi aiheuttaa ongelmia pak- suseinäisissä taloissa, kellareissa, tunneleissa ja kallioleikkauksissa. Radioaallot voivat jäädä heijastumaan kahden kivipinnan kuten rakennusten väliin, jolloin radioaallon eteneminen estyy tai häiriintyy.

Myös maastonmuodot voivat estää radioaaltojen etenemisen. Jos matkapuhelupalveluiden käyttäjän ja tukiaseman välissä on korkea mäki, ei radioaalto välttämättä pääse perille asti.

Yksi tukiasema voi välittää yhtä aikaa vain tietyn määrän puheluita. Jos matkapuhelinverkkoon tulee yhä- äkkisesti paljon samanaikaista liikennettä, verkko ruuhkautuu. Tukiasemaohjain ilmoittaa tällöin verkon ruuhkaisuudesta matkaviestintakeskukseen, josta matkaviestimen käyttäjä saa verkko varattu-ilmoituksen tai kuulee varattu-äänimerkin. Esimerkiksi suurten yleisötapahtumien aikana verkko voi olla ruuhkainen, jos paljon ihmisiä kertyy paikkaan, jossa normaalisti ei ole paljon matkapuhelinliikennettä.

## 11. Maksut ja laskutus

DNA päättää palveluiden maksuista ja laskutuskausi- ta. Jos asiakas yhdistää usean liittymän laskut yhdel- le laskutus sopimukselle, yhdenmukaistuvat kyseisten liittymien laskutuskaudet. DNA ei ole velvollinen vas- taanottamaan käteismaksua.

Asiakkaan tulee ilmoittaa DNA:lle laskutusosoitteen, kotiosoitteen ja nimen muutokset.

Jos asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi tai liit- tymän käyttäjäksi kolmannen henkilön tiedot, tällä henkilöllä ei ole oikeutta tilata liittymään lisäpalvelui- ta, ellei asiakas ole erikseen myöntänyt tätä oikeutta käyttäjälle tai laskunmaksajalle.

DNA:lla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuu- den ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, aikaan perustuvaa perusmaksua. Perusmak- sut peritään laskutuskausittain. Perusmaksu on suori- tettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna. Jos yritysasiakkaan sopimus päättyy kesken sopimuskauden, peritään perusmaksu koko laskutuskaudelta, eikä perusmaksua palauteta.

Jos kuluttaja-asiakas ennen eräpäivää tekee laskusta muistutuksen laskussa mainittuun osoitteeseen, DNA ei sulje viestintäpalvelua sinä aikana, kun laskutuksen oikeellisuutta selvitetään. Tämä sulkemisrajoitus ei koske yleiseen teletoimintaan kuulumattomia palve- luita, eikä muutoinkaan riidatonta osuutta laskusta tai

muita riidattomia palveluja koskevia maksuja, jotka on muistutuksesta huolimatta suoritettava määräajassa. Jos muistutus on aiheeton, asiakkaan tulee suorittaa lasku viivästyskorkeineen viipymättä, kun hänelle on ilmoitettu tarkastuksen tuloksesta.

## 12. Muut ehdot

Sopimukseen sovelletaan näiden erityisehtojen lisäksi sopimuksessa mainittuja muita palvelukohtaisia ehtoja

sekä kulloinkin voimassa olevia DNA Oy:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai DNA Oy:n yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille ja yhteisöille asiakassuhteesta riippuen.

## 13. Voimassaolo

Nämä erityisehdot tulevat voimaan 1.5.2015. Nämä ehdot korvaavat 2.5.2011 alkaen voimaan tulleet DNA Luuri erityisehdot.

