ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR DNA ABP:S TJÄNSTER FÖR FÖRETAG OCH ORGANISATIONER

INNEHÅLL

1 Definitioner och tillämpningsområde **4**

2 Ingående av avtal **4**
2.1 Avtalets ikraftträdande 4
2.2 Vägran att ingå avtal 4
2.3 Förskottsbetalning, säkerhet och bruksgräns 4

3 Leverans av tjänsten **4**
3.1 Leverans och leveranstid 4
3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leveransen 4
3.3 Kundens utrustning och program 5
3.4 Koder, ändringar av dessa och överföringav telefonnummer 5

4 Användning av tjänsten **5**
4.1 Nyttjanderätt till tjänsten 5
4.2 Ansvar för användningen av tjänsten 5
4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänsten 6
4.4 Tjänstens art och egenskaper 6
4.5 Omständigheter som inverkar på tjänstens funktion 6
4.6 Informationssäkerheten i kommunikationsnätet 6
4.7 Användning i Finlands gränsområden 6

5 Dröjsmål och fel i tjänsten, skadestånd **6**
5.1 Dröjsmål i en kommunikationstjänst och kundens rätt till skadestånd 6
5.2 Fel, rättelse av fel och prisavdrag 7
5.3 Skadestånd vid fel och åtgärder för att begränsa skadan 7
5.4 Anmälan om dröjsmål eller fel 7
5.5 Force majeure 7
5.6 Bygg- och underhållsarbeten på nätet 7

6 Begränsning eller stängning av tjänsternas användning **7**

7 Villkor som särskilt tillämpas på mobiltjänster **8**
7.1 Beskrivning av tjänsten 8
7.2 Säkerhetsföreskrifter för abonnemanget och terminalerna 8
7.3 Nummerportering under pågående tidsbestämt avtal 8
7.4 Abonnemangskort (SIM) 8
7.5 Dataöverföring 8
7.6 Tjänstens egenskaper och begränsning av användningen 9
7.7 Faktorer som påverkar hörbarheten och dataöverföringen i mobiltelefoner 9
7.8 Användning av abonnemanget utomlandseller i en annan operatörs nät 9
7.9 Misstanke om missbruk av abonnemang 9
7.10 Dataroaming inom EU 9

8 Underhåll och service **9**

9 Avgifter **9**
9.1 Prislista och avgifter 9
9.2 Avgifter för ändringar samt avbrott och öppning av tjänst 10
9.3 Fakturering 10

10 Behandling av kunduppgifter **10**
10.1 Behandling av kundens person- ochidentifieringsuppgifter 10
10.2 Kataloguppgifter och nummerupplysningstjänster 10
10.3 Identifiering av telefonnummer 10

DNA Abp förbehåller sig till ändringar.

11 Överföring av avtal **10**

12 Ändring av avtalsvillkor **10**
12.1 Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter 10
12.2 Ändringar på kundens initiativ 11
12.3 Information om ändring av avtalsvillkor,tjänster och avgifter samt påföljder 11

13 Avtalets upphörande **11**
13.1 Uppsägning 11
13.2 Hävning 11
13.3 Återlämnande när avtalet upphör 11
13.4 Upphörande av produktionen av tjänsten 12

14 Kontaktuppgifter och meddelanden **12**

15 Övriga villkor **12**
15.1 Kränkning av immateriella rättigheter 12
15.2 Material som erhållits via tjänsten 12
15.3 Sekretess, nyttjande av rättigheter 12
15.4 Lag om tjänster inom elektronisk kommunikation 12
15.5 Avtalets innehåll och tillämpningsordning 12

16 Meningsskiljaktigheter **12**

17 Villkorens giltighetstid **12**

ALLMÄNNA AVTALSVILLKOR FÖR DNA ABP:S TJÄNSTER FÖR FÖRETAG OCH ORGANISATIONER

1 Definitioner och tillämpningsområde

I detta avtal avses med:

”Kund” ett företag eller en organisation, som ingår eller har ingått ett avtal om användning av en tjänst med DNA. Med kund avses även sådana konsumentkunder som införskaffar tjänster huvudsakligen för utövande av näringsverksamhet.

”Användare” en person som använder tjänsten. Användaren är inte nödvändigtvis den som har ingått avtalet, dvs. kunden.

”Avtal” ett avtal som har ingåtts mellan kunden och DNA om en tjänst eller ett tjänstepaket.

”Tjänst” en kommunikationstjänst som ingår i DNA:s sortiment eller en tilläggs- och innehållstjänst i anknytning till kommunikationstjänster. Terminaler ingår inte i abonnemanget eller tjänsten.

”Kommunikationstjänst” överföring, distribution och tillhandahållande av meddelanden i det kommunikationsnät som DNA använder. Tilläggs- och innehållstjänster är inte kommunikationstjänster.

”Tilläggstjänst” bl.a. spärr-, saldobegränsnings-, svars-, samtalsöverförings- och olika lokaliserings- eller lagringstjänster samt informationssäkerhetstjänster.

”Innehållstjänst” tillhandahållande av olika slags innehåll för kunderna, t.ex. nyhets-, aktualitets- och underhållningstjänster.

”Mobiltelefontjänster” Kommunikationstjänster som levereras via radionätet till DNA:s mobilabonnemang.

”Kommunikationsnät” ett system som består av sammankopplade ledningar och anordningar och som är avsett för överföring eller distribution av meddelanden. Kommunikationsnät är bland annat fasta nät och mobilnät.

”Anslutning” den anslutningspunkt eller den gränspunkt där det inomhusnät eller den teleterminal som kunden ansvarar för kopplas till DNA:s kommunikationsnät så att kunden får tillgång till kommunikationstjänsterna. Anslutningen kan vara t.ex. en bredbandsinternetanslutning eller en telefonanslutning.

”Telefonanslutning” en anslutning för det fasta telefonnätet eller ett mobilnät. Med telefonanslutning avses t.ex. inte en bredbandsinternetanslutning.

”Anslutning för samhällsomfattande tjänster” en anslutning som ett teleföretag tillhandahåller på kundens stadigvarande verksamhetsställe. Med anslutningen kan man ringa nödsamtal, ringa och ta emot inrikes- och utlandssamtal samt anlita övriga sedvanliga telefonitjänster. Anslutningen ska uppfylla kommunikationsministeriets krav på minimihastighet för dataöverföring. Olika samhällsomfattande tjänster kan levereras av olika företag och över flera anslutningar. Med en operatör för samhällsomfattande tjänster avses ett av Kommunikationsverket utsett företag som är skyldigt att tillhandahålla anslutningar för samhällsomfattande tjänster.

Dessa allmänna leverans- och avtalsvillkor tillämpas på tjänster som DNA eller ett annat bolag som ingår i samma koncern som DNA tillhandahåller kunder. Dessutom tillämpas eventuella specialvillkor för vissa tjänster.

2 Ingående av avtal

2.1 Avtalets ikraftträdande

Avtal om en kommunikationstjänst ska ingås skriftligen. Avtalet kan även ingås elektroniskt under förutsättning att avtalets innehåll inte ensidigt kan ändras och att parterna har tillgång till avtalet. Ikraftträdandet av ett avtal kan också förutsätta att kunden har erlagt en förskottsbetalning eller ställt en säkerhet (se 2.3). Avtalet träder i kraft när DNA har godkänt kundens beställning, t.ex. genom att skicka en orderbekräftelse eller öppna tjänsten.

2.2 Vägran att ingå avtal

DNA har rätt att kontrollera kundens kredituppgifter.

DNA har rätt att vägra godkänna kundens beställning.

DNA kan endast vägra att ingå avtal om en anslutning för samhällsomfattande tjänster om kunden har åtalats eller under det senaste året dömts för störande av telekommunikation genom att använda DNA:s anslutning eller om kunden har obetalda, förfallna och ostridiga skulder för användningen av något teleföretags anslutning för samhällsomfattande tjänster.

2.3 Förskottsbetalning, säkerhet och bruksgräns

DNA har rätt att kräva en skälig förskottsbetalning eller säkerhet för avtalsenliga avgifter när avtalet ingås eller under avtalsperioden.

DNA betalar ingen ränta på erlagd förskottsbetalning eller säkerhetsavgift. DNA har rätt att uppbära sin fordran inklusive dröjsmålsränta och indrivningskostnader ur säkerheten. Kunden svarar för säkerhetens pantförvaltnings- och realiseringskostnader. Säkerheten återställs när det inte längre föreligger grund för den och senast efter att avtalet upphört. En förskottsbetalning ska återställas utan dröjsmål efter att avtalet upphört.

DNA har utöver förskottsbetalning eller säkerhet också rätt att fastställa en bruksgräns som förutsättning för ingående av avtal.

3 Leverans av tjänsten

3.1 Leverans och leveranstid

DNA eller dess avtalspartner levererar tjänsten såsom fastställts i avtalet eller avtalats på annat sätt. Kunden och DNA avtalar om leveranstiden och den maximala leveranstiden när avtalet ingås. DNA levererar tjänsten senast vid den avtalade leveranstidpunkten. Om ingen leveranstid har avtalats, levererar DNA tjänsten inom en rimlig tid efter ingående av avtalet. DNA har skyldighet att leverera en anslutning för samhällsomfattande tjänster inom en rimlig tid.

3.2 Kundens medverkan och förutsättningar för leveransen

Kunden är skyldig att medverka till leverans av tjänsten och sörja för anskaffningen och installationen av terminaler och liknande som faller på kundens ansvar. Förutsättningar för leverans är bland annat att

- kunden har gett teleföretaget korrekta (t.ex. den exakta leveransadressen) och tillräckliga (t.ex. avsides läge eller svår terräng) uppgifter för leverans av tjänsten
- den förskottsbetalning eller säkerhet som DNA eventuellt förutsätter har betalats till DNA
- kunden har säkerställt en obehindrad åtkomst till de aktuella lokalerna

- driftstället är försett med ett tillräckligt el- och inomhusnät samt att lokalerna uppfyller DNA:s krav på utrustningslokaler
- den utrustning som används för tjänsten uppfyller gällande bestämmelser avseende utrustning som ansluts till kommunikationsnät och elsäkerhet samt att utrustningen är i funktionsdugligt skick
- kunden har sett till att de utrustningar eller den programvara som används för tjänsten inte medför störningar eller skada på verksamheten i DNA:s nät eller för någon annan som använder dess nät
- kunden har de myndighetstillstånd som leveransen av tjänsten förutsätter och har erlagt kostnaderna för tillstånden

Kunden svarar för de tilläggskostnader som uppkommer vid leveransen av tjänsten och som kan uppstå till exempel på grund av avlägsen belägenhet, svår terräng eller andra motsvarande orsaker.

Tjänsten betraktas som levererad när DNA har vidtagit alla åtgärder som behövs för att ta i bruk tjänsten. Kunden ska reklamera eventuella brister i leveransen inom åtta (8) dagar från leveransen, annars anses leveransen vara godkänd. Leveransen anses vara godkänd också om Kunden tar tjänsten i bruk.

Om leveransen av tjänsten försenas av en orsak som beror på Kunden, har DNA rätt att påbörja faktureringen av tjänsten från det tidigare överenskomna leveransdatumet.

3.3 Kundens utrustning och program

Kunden ansvarar för anskaffningen och installationen av utrustningen och programmen, för inomhusnätet och de arbeten som ska utföras i anslutning till detta samt för anskaffningen av ytterligare system för att skydda och säkra sin utrustning och sina program, om inte annat har avtalats. Om leveransen omfattar programleveranser, ingår inte uppdateringar eller ändringar av dessa i leveransen. Utrustning eller program som stör nätets eller tjänstens funktioner behandlas i punkt 4.1. Kunden ansvarar för att utrustning och program som skaffats av någon annan än DNA är godkända, i fullgott skick och förenliga med lagstiftning och föreskrifter.

3.4 Koder, ändringar av dessa och överföring av telefonnummer

DNA har rätt att besluta om de användarkoder, adresser, nummer och andra motsvarande identifieringsuppgifter och koder som kunden får till sitt förfogande (senare Identifieringsuppgifter). De kvarstår i DNA:s ägo och kunden saknar rätt till dem när avtalet har upphört att gälla om inget annat avtalas skriftligt eller om annat inte föranleds av lagstiftning. Kunden skall omsorgsfullt förvara uppgifterna, till exempel användarkoder och lösenord.

DNA har rätt att ändra givna identifieringsuppgifter och koder om lagstiftning, myndighetsföreskrifter eller omständigheter som beror på kommunikationsnätet, kunden, leveransen av tjänsten eller datasäkerheten eller andra motsvarande orsaker förutsätter detta. DNA informerar i regel kunden om ändringar i identifieringsuppgifterna eller koderna senast två (2) månader innan ändringarna träder i kraft.

DNA har rätt att ställa identifieringsuppgifter och koder till tredje parts förfogande, om de inte har varit i kundens eget bruk under de sex (6) senaste månaderna. Kunden har inte rätt till identifieringsuppgifterna och koderna när avtalet har upphört.

Kunden har rätt att få sitt telefonnummer överfört till ett annat teleföretag enligt kommunikationsmarknadslagen. Inga övriga identifieringsuppgifter eller koder förutom telefonnumret kan överföras under avtalsperioden, om inte annat avtalas.

4 Användning av tjänsten

4.1 Nyttjanderätt till tjänsten

Kunden har rätt att använda DNA:s tjänster på det sätt som anges i avtalet, de allmänna avtalsvillkoren, tjänstebeskrivningen samt i eventuella kampanjavtal och bruksanvisningar. DNA sörjer för sitt kommunikationsnät och sina kommunikationstjänster så att kunden har tillgång till tjänsten såsom avtalats.

De immateriella rättigheter som hänför sig till DNA:s tjänster och produkter tillhör DNA eller en tredje part, till exempel ägaren till ett program. DNA beviljar kunden en begränsad nyttjanderätt under avtalets giltighetstid till den tjänst som omfattas av avtalet samt till de elektroniska program och dokument som levereras med utgångspunkt i avtalet. Tjänsten och utrustning, programvara, dokument och annat material som med nyttjanderätt överlåtits med tjänsten skall användas under iakttagande av DNA:s eller tredje parts, till exempel programvaruägarens, anvisningar och endast för avtalat ändamål.

Kunden har inte rätt att utan DNA:s skriftliga samtycke i förväg kopiera, översätta eller ändra dokument eller program eller överlåta dem till en tredje part, om inte annat följer av tvingande lagstiftning. När nyttjanderätten upphör ska kunden på DNA:s begäran och på egen bekostnad återlämna eller förstöra det ursprungligen överlåtna materialet i hans besittning samt de kopior som eventuellt framställts av materialet. Sådant överlåtet material är t.ex. program, handböcker för programmen samt installerade eller på annat sätt skapade kopior av programmen.

DNA ansvarar inte för eventuella begränsningar av tjänstens användning utomlands. Närmare upplysningar ges på DNA:s webbplats eller av DNA:s kundservice.

Kunden ska använda tjänsten så att detta inte föranleder orimlig belastning eller annan olägenhet för DNA eller för något annat allmänt kommunikationsnäts funktion eller för andra som använder kommunikationsnätet eller tredje parter. Kunden ska omedelbart koppla från utrustning eller program som stör nätets eller tjänstens funktion. Kunden ansvarar för de skador som uppstår för DNA eller tredje part samt för de kostnader som felsökningen orsakar. Vid störningar eller problem har DNA rätt att koppla från ovan nämnda utrustningar eller program utan att höra kunden. Därtill har DNA rätt att begränsa trafiken i sina kommunikationsnät, avbryta leveransen av tjänsten eller spärra anslutningen, och även vidta andra nödvändiga åtgärder om detta är nödvändigt för att trygga trafiken i nätet eller tjänsternas funktion.

Kunden får inte sälja tjänster som DNA levererar vidare, förmedla tredje parts trafik över tjänsten eller dela tjänsten med tredje part i kommersiellt syfte. Tjänsten får inte heller i huvudsak användas för routning av samtal mellan olika nät.

4.2 Ansvar för användningen av tjänsten

DNA ansvarar i enlighet med avtalet för de tjänster som erbjuds och levereras. DNA svarar inte för sådant material som kunden har skaffat via eller med hjälp av tjänsten, för materialets funktion eller tillgänglighet och inte heller för kundens rätt att utnyttja detta material, ifall materialet inte ingår i det material som DNA tillhandahåller.

Kunden ansvarar för att det material som han beställer, skaffar eller levererar eller användningen av tjänsten inte ger upphov till störning i nätet eller stör andra användare, inte äventyrar informationssäkerheten eller tillgängligheten, inte kränker DNA:s eller andra parters upphovsrätter och inte strider mot god sed, lagstadgade krav och myndighetsbestämmelser.

DNA har rätt att förhindra användningen av tjänsten eller spärra kundens tjänst om DNA, en myndighet eller en tredje part påvisar att kunden med hjälp av eller via tjänsten har skaffat, levererat eller förmedlat skadligt material som det beskrivs ovan till någon annan, eller på annat sätt gjort sådant material tillgängligt eller tjänsten har använts i strid mot dessa villkor. Därtill har DNA rätt att vidta andra nödvändiga åtgärder samt kräva ersättning av kunden för skador som följer på grund av avtalsbrott. DNA meddelar kunden om dessa åtgärder på ändamålsenligt sätt.

Kunden har rätt att överlåta sin anslutning till en tredje part men är då själv ansvarig för användningen av anslutningen och för skyldigheter och avgifter enligt avtalsvillkoren.

Kunden använder tjänsten på eget ansvar. Kunden ska sörja för informationssäkerheten vid användningen av tjänsten samt hos utrustningen och programmen (se 4.5). Vid behov ska kunden förse sin kommunikationstjänst med spärr-, bruksgräns- och saldogränstjänster. Skyddsåtgärder för informationssäkerheten är bland annat att kunden skaffar och uppdaterar ett antivirus- och brandväggs-

program, uppdaterar operativsystemet och övriga program samt vidtar därmed jämförbara nödvändiga åtgärder.

Om en terminal, en kod eller ett smartkort förkommer eller blir stulet ska kunden omedelbart kontakta DNA:s kundtjänst.

DNA ansvarar för att inställningarna för de egna tjänsterna eller tjänster som teleföretaget tillhandahåller är tillgängliga för kunden. Kunden ansvarar för att inställningarna tas i bruk. Kunden ansvarar för de programmeringar och inställningar av terminaler, utrustning o.d. som påverkar användningen av tjänsten, samt för att programmeringarna och inställningarna utförs, underhålls och tas bort, om inte annat har överenskommits.

4.3 Obehörig användning av kommunikationstjänsten

Med obehörig användning av en kommunikationstjänst avses en situation där en tredje part använder kundens kommunikationstjänst, eller med hjälp av tjänsten använder innehålls- och tilläggstjänster utan kundens samtycke. Kunden svarar för obehörig användning av kommunikationstjänsten och kostnaderna som detta medför fram till det datum då kunden meddelar DNA:s kundtjänst om detta.

När DNA har tagit emot anmälan om förlust av utrustning eller obehörig användning av tjänsten, har DNA rätt att stänga kommunikationstjänsten eller förhindra bruk av terminalen när anmälan har mottagits.

4.4 Tjänstens art och egenskaper

DNA definierar tjänstens art och centrala egenskaper i tjänstebeskrivningen, specialvillkoren för tjänsten eller annan avtalshandling som överlåts till kunden.

4.5 Omständigheter som inverkar på tjänstens funktion

På grund av särdrag hos radioteknik, dataöverföringar och allmänna kommunikationsnät kan det förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller dröjsmål i teletrafiken. Hörbarheten och tjänsternas funktion påverkas t.ex. av kundens terminal och dess skick, rådande klimatförhållanden, mastens form, byggnader, inomhus t.ex. av väggarnas konstruktion samt underhållsarbeten. I tjänsterna och tillhörande program kan smärre tekniska brister förekomma som inte påverkar användningen av tjänsterna eller programmen i väsentlig utsträckning. Av nämnda orsaker kan DNA inte garantera en avbrottsfri funktion på alla hörbarhetsområden inom nätet (läs mer om fel på tjänster i 5.2).

DNA har rätt att besluta om den regionala omfattningen för sitt nät och om nätets egenskaper. Nätets regionala omfattning kan delvis bero på nätens belastningsnivå och omfattningen är inte alltid statisk. DNA kan optimera de olika delarna och funktionerna i nätet i syfte att förbättra den övergripande hörbarheten, varvid den lokala hörbarheten kan variera.

DNA har rätt att mäta och anpassa telekommunikationen för att undvika överbelastning av nätanslutningen, vilket kan påverka kvaliteten på erbjudna tjänster (fel i tjänsten se punkt 5.2). DNA har rätt att göra ändringar i sina tjänster och smartkort, som påverkar t.ex. SIM-tekniken och dess användning, som inte påverkar avtalets centrala innehåll (se punkt 12). Därtill kan DNA med hjälp av kommunikationsnät skicka inställningar som underlättar användningen av anslutningen till kundens terminal, vilka kunden kan installera om så önskas.

I Kommunikationsverkets föreskrift och i lag föreskrivs om nödsamtal som ska kunna ringas med en telefonanslutning, om lokalisering av den som ringer upp och om nödtextmeddelanden. DNA ser för sin del till att den som ringer upp lokaliseras och att kunden avgiftsfritt får kontakt när han eller hon ringer eller skickar ett textmeddelande till det allmänna nödnumret 112 Det är inte möjligt att lokalisera den som ringer upp eller skicka textmeddelande med mobiltelefon utan SIM-kort. Ett nödtextmeddelande är inte lika tillförlitligt och snabbt som ett nödsamtal. De tjänstebestämda specialvillkoren innehåller närmare information om kontakter till nödnumret som tas med hjälp av någon annan tjänst som anslutits till en telefonanslutning (t.ex. en VoIP-tjänst) och om lokalisering av uppringaren.

4.6 Informationssäkerheten i kommunikationsnätet

DNA ansvarar för informationssäkerheten i sitt eget kommunikationsnät och för de informationssäkerhetstjänster som det tillhandahåller. DNA ansvarar inte för eventuella störningar i det offentliga Internet eller för andra störande faktorer utanför DNA:s påverkansområde.

DNA kan endast vidta åtgärder för att bekämpa kränkningar av datasäkerheten och undanröja störningar i datasäkerheten om åtgärderna är nödvändiga för att trygga kommunikationstjänsten, nättjänsten eller mottagarens möjligheter till kommunikation. Sådana åtgärder är t.ex. att förhindra förmedling och mottagning av meddelanden eller att ta bort skadliga program från meddelandena. DNA dimensionerar åtgärderna efter hur allvarlig störning det handlar om och avslutar åtgärderna genast när de inte längre är motiverade. DNA informerar om hot mot informationssäkerheten, metoder för att skydda sig mot hoten och om åtgärder och deras konsekvenser på sin webbplats eller på annat ändamålsenligt sätt.

DNA förbehåller sig även rätten att i sitt nät använda metoder för trafikstyrning som kan rikta sig till tjänsteanvändarens applikationer, tjänster eller innehåll, eller som är beroende av mottagaren, avsändaren eller terminalen om detta är nödvändigt:

1) för att uppfylla krav som följer av lagstiftningen eller följa ett domstolsbeslut eller myndigheternas bestämmelser och beslut;

2) för att bevara integriteten och säkerheten hos nätet, de tjänster som tillhandahålls via nätet och slutanvändarens terminaler eller

3) för att hindra att ett hot om nätöverbelastning förverkligas eller för att lindra följderna av exceptionell eller tillfällig nätöverbelastning.

4.7 Användning i Finlands gränsområden

I gränsområdena innanför Finlands gränser söker en terminal med automatiskt nätval inställt det kommunikationsnät som har den högsta fältstyrkan. Kunden borde manuellt välja DNA:s nät i terminalens inställningar för att undvika ett roaming-pris som är högre än den inhemska prissättningen. Manuellt val av nät förhindrar att samtalet eller dataöverföringen av misstag överförs till ett utländskt nät. Kunden ansvarar för avgifter som härrör från användningen av ett utländskt nät.

5 Dröjsmål och fel i tjänsten, skadestånd

5.1 Dröjsmål i en kommunikationstjänst och kundens rätt till skadestånd

Leveransen av en kommunikationstjänst är fördröjd, om tjänsten inte har levererats vid en överenskommen tidpunkt och detta inte beror på kunden eller på någon annan omständighet som hänger samman med kunden eller som kunden ansvarar för.

Kunden har inte rätt till ersättning om DNA eller DNA:s avtalspartner visar att dröjsmålet har berott på ett hinder som företaget inte har kunnat påverka och som DNA rimligtvis inte har kunnat beakta när avtalet ingicks och vars följder DNA rimligtvis inte har kunnat förhindra eller åtgärda. Sådana hinder är t.ex. force majeure eller dröjsmål som beror på kundens agerande eller försummelser eller på brister i terminalen eller inomhusnätet.

Om en engångsdebiterad leverans eller en del därav till följd av DNA:s vållande försenas över två (2) veckor och förseningen har orsakat kunden kostnader, betalar DNA på kundens begäran dröjsmålsböter som uppgår till 1 % av priset på leveransens försenade del för varje hel förseningsvecka, dock för sammanlagt högst tio veckor. Betalningsskyldigheten för leverans för vilken månatligen betalas lika stora avgifter börjar på den verkliga leveransdagen. Härvid betalas dröjsmålsböterna på 1 % på ovan beskrivna sätt av månadsavgiften.

Kunden är inte berättigad till dröjsmålsböter om till kunden med hans samtycke utan tilläggsavgift har levererats motsvarande tjänst eller utrustning för den tid dröjsmålet varar.

För verklig skada som vållats av dröjsmålet har kunden rätt till skadestånd bara till den del av skadan som överskrider beloppet av dröjsmålsersättningen.

Ersättning betalas inte för indirekta skador såsom utebliven vinst eller för skador som uppstått till följd av försening vid sändning eller mottagning av meddelande.

Andra ersättningar för dröjsmålet betalas inte.

5.2 Fel, rättelse av fel och prisavdrag

Fel

Kommunikationstjänsten är felaktig om dess kvalitet inte motsvarar det som har avtalats. Vid fel har kunden i första hand rätt att kräva rättelse och i andra hand rätt att kräva en gottgörelse som avtalats för understigning av servicenivån. Servicenivåerna avtalas per produkt och tjänst.

Omständigheter som inte betraktas som fel

Utöver det som sägs i punkt 5.6 betraktas följande inte som fel:

- sådana brister i tjänsten som beror på verksamhet eller försummelse hos kunden eller någon annan person som har använt tjänsten eller på omständighet som kunden eller den som använt tjänsten ansvarar för;
- terminalens eller inomhusnätets bristfälliga funktionsduglighet eller tillfälliga och kortvariga avbrott i användningen.

Det är inte möjligt att garantera en oavbruten funktion hos kommunikationstjänsterna eftersom tidvis förekommande, tillfälliga avbrott och störningar hör till tjänsternas natur. Kommunikationstjänsten är inte felaktig, om den trots avbrott fungerar såsom en motsvarande kommunikationstjänst i allmänhet fungerar. I tjänsternas funktion kan förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller dröjsmål av kommunikationstrafiken som kan bero på t.ex. radioteknik, dataöverföring, kommunikationsnätens egenskaper, belastning eller skadlig trafik. Filtreringen eller begränsningen av förmedlingen av meddelanden och kommunikationstrafik kan tillfälligt misslyckas.

DNA avhjälper de fel i tjänst, leverans, levererad utrustning eller utfört arbete som beror orsak som DNA är ansvarigt för under förutsättning att de omedelbart har reklamerats till DNA. DNA svarar för reparationskostnaderna, några andra ersättningar betalas inte.

DNA är inte skyldigt att reparera ett fel, om felet har uppstått av en orsak som inte beror på DNA, såsom felaktig användning av tjänsten, bristfälligt underhåll, brister i kundens verksamhetsmiljö, fel i elnätet, störningar i utrustningen eller oaktsamhet eller underlåtande att iaktta anvisningarna för användning av tjänsten eller för underhåll eller för tjänstens miljökrav eller på grund av utrustning, teleförbindelser, programvara eller inställningar som inte hör till tjänsten eller på grund av ändring, reparation, koppling eller tillbehör som någon annan än DNA har gjort eller använt eller på tredje parts verksamhet.

Av DNA levererad och fast installerad utrustning repareras hos kunden. Övrig utrustning levererar kunden till DNA för reparation. I stället för att reparera har DNA rätt att byta ut eller uppdatera en tjänst, apparat eller programvara som ingår i leveransen mot en funktionellt motsvarande, om en reparation skulle medföra oskäliga kostnader för DNA. Kunden ska betala DNA en skälig ersättning som motsvarar förbättringen av utrustningen eller tjänsten eller förlängningen av användningstiden.

Kunden skall ersätta skada eller annan ekonomisk förlust som DNA har lidit till följd av kundens avtalsbrott. Om en i samband med en tjänst använd utrustning eller programvara har orsakat störningar i kommunikationsnätet eller för andra användare av nätet, skall även den skada dessa lidit och kostnaderna för felsökning ersättas.

5.3 Skadestånd vid fel och åtgärder för att begränsa skadan

DNA ersätter kunden för direkta skador som kunden kan visa har uppkommit på grund av fel i tjänsten, såtillvida som skadorna överstiger de gottgörelser som avtalats för understigning av servicenivå. Ersättningens maximibelopp har begränsats till det belopp som motsvarar en månads tjänstefakturering för den tjänst om orsakat skadan. Vid indirekt skada, t.ex. väsentlig förlust av nyttan med användningen eller förlust av inkomst, ersätts bara de förluster som beror på DNA:s avsiktliga verksamhet eller grov oaktsamhet vid fullgörandet av avtalet. Kunden ska lägga fram bevis på den skada som har uppkommit. Ersättning betalas inte enbart utifrån möda som orsakats av skadehändelsen.

För att förhindra skada ska kunden när skadan sker eller skada hotar vidta sådana åtgärder för avvärjning eller begränsning av skadan som rimligen kan krävas och förutsättas av honom. Om kunden inte vidtar rimliga åtgärder för att avvärja eller begränsa skadan ansvarar han för den del av skadan som hänför sig till de åtgärder som vilar på hans ansvar.

5.4 Anmälan om dröjsmål eller fel

För att kunna åberopa ett fel ska kunden anmäla det till DNA inom rimlig tid efter att felet upptäcktes eller borde ha upptäckts. Dröjsmål ska kunden åberopa inom en rimlig tid efter att tjänsten har levererats.

5.5 Force majeure

DNA befrias från sina avtals- och skadeståndsskyldigheter om iakttagandet av avtalet förhindras eller fördröjs av ett oöverstigligt hinder. Med oöverstigligt hinder (force majeure) avses en omständighet som DNA inte kunnat ta i beaktande när avtalet ingicks och som är oberoende av DNA. En sådan omständighet kan t.ex. vara reparations- och byggnadsarbeten på kommunikationsnätet efter exceptionella väderförhållanden, nationellt undantagstillstånd, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i energidistributionen, lagbestämmelse eller myndighetsföreskrift eller -beslut, av utomstående orsakad grävskada, skada på apparatur eller liknande, samt fel i en avtalspartners leveranser när felet beror på ovan nämnda omständigheter. Om fullgörandet av avtalet förhindras eller fördröjs av ovan nämnda orsaker ska tiden för fullgörandet av förpliktelserna förlängas så länge som kan betraktas som rimligt med hänsyn till omständigheterna.

Kunden befrias från sina avtalsskyldigheter i händelse av oöverstigligt hinder (force majeure). Sådana är till exempel nationellt undantagstillstånd, eldsvåda, naturkatastrof, avbrott i bankverksamheten och myndighetsföreskrift eller -beslut.

5.6 Bygg- och underhållsarbeten på nätet

DNA får tillfälligt utan kundens samtycke avbryta leveransen av tjänster eller begränsa användningen av dessa, om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- eller underhållsarbete i nätet eller av informationssäkerhetsskäl. Sådana åtgärder är bland annat arbeten med att utvidga kommunikationsnätet, underhåll av basstationer, underhåll av tjänsteoperatörssystem och avvärjning av blockeringsattacker. Ett sådant avbrott är inte ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst eller en annan tjänst.

6 Begränsning eller stängning av tjänsternas användning

Med stängning av abonnemang avses att hindra alla tjänster som levereras via abonnemanget. Med begränsning av abonnemangets användning avses att hindra användningen av en eller flera tjänster som levereras via abonnemanget. Användningen av ett telefonabonnemang kan begränsas t.ex. så att kunden endast kan ta emot samtal men inte ringa ut från abonnemanget, med undantag för nödsamtal, eller i mån av möjlighet skicka nödtextmeddelanden.

DNA har rätt att stänga abonnemanget eller tjänsten eller begränsa användningen av dem om

1. kunden inte har betalat en förfallen faktura för abonnemanget i fråga trots betalningsuppmaning,
2. kunden inte har betalat förfallna avgifter för tilläggs- eller innehållstjänster trots betalningsuppmaning; abonnemanget stängs inte men användningen av tjänsterna förhindras eller begränsas,
3. kunden har överskridit den avtalade bruksgränsen; abonnemanget stängs inte men teleföretaget har rätt att begränsa användningen

4. kunden inte betalar den förskottsbetalning eller ställer den säkerhet som krävdes när avtalet ingicks,
5. polisen, någon annan behörig myndighet, försäkringsbolaget eller annan operatör kräver det,
6. kunden har försatts i konkurs eller om myndighet har fastställt att kunden är medellös och kunden inte ställer en rimlig säkerhet,
7. kunden har ställts under åtal för störning av telekommunikation genom att använda abonnemanget, eller
8. kunden trots uppmaning inte iakttar de övriga avtalsvillkoren.

DNA har på ovan nämnda grunder rätt att på ett annat teleföretags begäran förhindra användningen av detta teleföretags kommunikationstjänst via abonnemanget, om detta andra teleföretag använder anslutningen från DNA för att tillhandahålla kommunikationstjänster eller fakturerar tjänsterna via DNA, och teleföretaget som begärde spärrning inte själv kan förhindra användningen av sina kommunikationstjänster.

Kunden ska betala de avtalsenliga avgifterna, såsom grundavgifter och förfallna bruksavgifter, även om abonnemanget har varit stängt eller användningen av tjänsten annars har varit begränsad, om stängningen eller begränsningen beror på kunden eller på DNA:s skyldighet.

7 Villkor som särskilt tillämpas på mobiljtänster

7.1 Beskrivning av tjänsten

Grundtjänster, som ingår i alla mobilabonnemang, är bl.a. samtal, sms, mms (multimediemeddelande) och möjlighet till dataöverföring. Till ett abonnemang kan dessutom beställas de tilläggstjänster som finns i DNA:s sortiment.

7.2 Säkerhetsföreskrifter för abonnemanget och terminalerna

Abonnemanget ska förvaras, skyddas och användas med omsorg. Koder, abonnemangskort (SIM) och telefoner får inte lämnas på oövervakade platser.

I Finlands gränsområden kan abonnemanget söka sig till en operatör i grannlandet och då sker debiteringen av de samtal som rings och tas emot och övriga tjänster, exempelvis dataöverföring, som för användning av abonnemanget utomlands. Inställningen automatiskt val av operatör är i allmänhet standardinställning i terminalerna. Val av operatör ska göras manuellt och DNA:s mobiltelefonnät ska väljas som hemnätverk.

7.3 Nummerportering under pågående tidsbestämt avtal

När kunden använder rätten att portera sitt nummer till en annan operatör under pågående tidsbestämt avtal, fortsätter det tidsbestämda avtalet mellan kunden och DNA trots nummerporteringen och kunden ansvarar för avgifterna enligt sitt abonnemangsavtal till utgången av den tidsbestämda avtalsperioden.

DNA har rätt att uppbära en abonnemangspecifik skälig ersättning för porteringen av ett tidsbestämt abonnemangsnummer, om porteringen sker innan utgången av den tidsbestämda avtalsperioden. Denna punkt tillämpas på abonnemangsavtal som ingåtts efter 1.12.2015 eller nya abonnemang som tecknats efter detta.

7.4 Abonnemangskort (SIM)

Om inget annat avtalas äger DNA abonnemangskortet. Kortet innehåller en internationell kundkod. Abonnemangskortet får endast användas i en terminal som är typgodkänd eller godkänd enligt fastställda bestämmelser samt fungerar enligt gällande föreskrifter och bestämmelser om radioanläggningar. Användningen av abonnemanget kräver en tillräckligt utvecklad terminal. Abonnemanget fungerar till exempel inte med telefoner som endast fungerar inom ett frekvensband.

DNA har rätt att distansuppdatera rekommendationslistan för utrikesoperatörer på ett abonnemangskort samt optimera abonnemangskortets tekniska struktur bland annat för att förbättra mobilnätets miljö och abonnemangskortets samverkan samt för att upprätthålla kvaliteten på den tjänst DNA erbjuder. DNA har rätt att byta ut ett abonnemangskort.

Abonnemangskortet får inte användas i sådana apparater eller användarmiljöer där eventuella serviceavbrott eller andra avbrott i tal-, meddelande- eller dataöverföringen kan medföra risker för kroppsskador eller skador på föremål.

Om abonnemangskortet är i besittning hos en hittegodsbyrå enligt hittegodslagen eller en annan organisation som har för avsikt att återställa förkommen egendom till dess ägare, har DNA rätt att lämna kontaktuppgifterna om ägaren eller innehavaren av abonnemanget till dessa om DNA på så vis kan bidra till att abonnemangskortet eller mobiltelefonen återställs till dess rättmätiga ägare och om lämnande av dessa uppgifter inte har förbjudits.

Kunden har rätt att mot en ersättning som anges i prislistan få ett nytt abonnemangskort i stället för ett stulet, förlorat eller skadat kort.

7.5 Dataöverföring

Alla abonnemang har dataöverföring som basegenskap. Debiteringen av denna tjänst sker enligt gällande prislista. Samtals- och meddelandespärrar hindrar inte användningen av dataöverföringstjänster. Dataöverföringstjänsten kan i vissa abonnemang spärras med en för ändamålet lämpligt tjänst (se anvisningen www.dna.fi).

De tjänstespecifika inställningar som eventuellt behövs för att skapa en förbindelse finns tillgängliga på DNA:s webbplats och hos DNA:s kundtjänst. Kunden ansvarar för att inställningarna tas i bruk samt för att dessa inställningar används när tjänsten etableras. Om förbindelsen skapas med andra än dessa inställningar, ansvarar kunden för eventuella olägenheter, skador och kostnader som detta eventuellt medför.

Kunden ansvarar själv för skyddet och datasäkerheten i sin mobiltelefon och/eller annan terminal. Beroende på vilken teknik som används kan förbindelsen vara okrypterad mellan terminalen och nätets basstation eller någon annan anslutningspunkt. Kunden kan med hjälp av dataöverföring även använda andra tjänster än de tjänster som DNA producerar och levererar. DNA ansvarar inte för dessa tjänster gentemot kunden.

Tjänstens användbarhet påverkas bl.a. av antalet samtidiga användare och mängden dataöverföring. På grund av nätets belastning kan dataöverföringen bli väsentligt långsammare eller avbrytas. DNA ansvarar inte för ändring, förlust eller fördröjning av data eller annat innehåll i samband med användningen av tjänsten som beror på orsaker som står utanför DNA:s påverkningsmöjligheter.

DNA garanterar inte någon viss dataöverföringshastighet. DNA förbehåller sig rätten att bl.a. till följd av myndighetsbestämmelser eller datasäkerhetsskäl prioritera datakommunikation i nätet, om detta är nödvändigt för att säkra nätets och tjänsternas funktion. Med tanke på tillgängligheten till tjänsten, filtrering av skadlig trafik eller av andra informationssäkerhetsskäl kan DNA med olika metoder för trafikstyrning tillfälligt begränsa användningen av tjänsten. Detta sker antingen genom att ta vissa kommunikationssätt (protokoll) eller datakommunikationsportar ur bruk eller genom att tillfälligt helt koppla från möjligheten att använda dataöverföringstjänsten med abonnemanget. Automatiska system kan användas för att begränsa kommunikationen eller tillfälligt ta bort dataöverföringstjänster från abonnemangen.

Radiokapaciteten i DNA:s mobilnät kan fördelas så, att ett abonnemang med högre maximihastighet får en högre dataöverföringshastighet än ett abonnemang med lägre maximihastighet, även i en situation där nätet är överbelastat. I kapacitetsfördelningen som baserar sig på hastighetsklasser är skillnaderna i kapacitet som erbjuds olika kunder högst lika stora som de relativa skillnaderna mellan hastighetsklasserna. Exempelvis kan ett abonnemang vars maximihastighet är 300 Mbit/s få högst en sexfaldig kapacitet i förhållande till ett abon-nemang med 50 Mbit/s. Om en basstations område får så många kunder, att abonnemangskunder med 50 Mbit/s endast får hastigheten 10 Mbit/s, kan ett abonnemang med maximihastigheten 300 Mbit/s trots det samtidigt få en dataöverföringshastighet på 60 Mbit/s i samma basstations område. Större skillnader än dessa i realiserade dataöverföringshastigheter i ett belastat nät beror bland annat på kundernas olika radio-förhållanden och terminalernas egenskaper.

Användningen av tjänsten utomlands har begränsats så att alla faktureringsabonnemang har en saldogräns på 300 euro för dataöverföring utomlands. Användningen av en tjänst prissätts enligt gällande roamingprislista om kunden inte har ett separat datapaket för utlandet. Den automatiskt inställda begränsningen på 300 euro kan tas bort genom att ringa DNA:s kundtjänst. Saldogränsen för dataöverföring utomlands inaktiveras även tillfälligt så länge datapaketet för utlandet gäller och aktiveras på nytt när paketets giltighetstid löper ut eller när kunden använt upp paketet.

7.6 Tjänstens egenskaper och begränsning av användningen

DNA utvecklar abonnemangens egenskaper och vill underlätta en mångsidig användning av dem. DNA kan lägga till nya egenskaper i ett abonnemangs basegenskaper och DNA har rätt att avbryta produktionen och leveransen av en tjänst eller en egenskap i tjänsten.

Kunden har rätt att begära begränsning av användningen av abonnemanget och spärr av en viss typ av utgående kommunikation från abonnemanget i enlighet med de spärrtjänster som DNA tillhandahåller. Om en av DNA aktiverad spärr senare avlägsnas på kundens begäran eller spärrkategorin ändras, har DNA rätt att debitera kunden för åtgärden enligt prislistan.

Tjänsten får inte i huvudsak användas för routning av samtal mellan olika nät. DNA har rätt att förhindra användningen av tjänsten eller spärra tjänsten och kräva ersättning av kunden för skador som har uppkommit, om det framkommer att kunden har använt tjänsten i strid mot dessa villkor.

7.7 Faktorer som påverkar hörbarheten och dataöverföringen i mobiltelefoner

I mobilnätet kan det uppstå tillfälliga och kortvariga störningar och fördröjningar samt tillfälliga avbrott i samtalsförbindelserna. Dessa störningar beror bl.a. på radio- och nättekniken, nät- och systemegenskaper, nätbelastning samt service- och underhållsarbeten. Även informationssäkerhetsattacker, rådande väderlek, kundens utrustning, terränghinder, byggnader, avvärjande av hot mot informationssäkerheten och användarvolymerna kan utgöra faktorer som begränsar tjänstens funktion. Med anledning av detta är även de täckningsområden för nätet som DNA anger approximativa, och blinda sektorer kan förekomma. DNA garanterar inte kontinuerlig funktion för sina tjänster överallt inom täckningsområdet.

7.8 Användning av abonnemanget utomlands eller i en annan operatörs nät

DNA:s roamingavtal med utländska operatörer gör det möjligt att använda DNA:s mobiltelefonabonnemang utomlands (i den utländska operatörens hörbarhetsområde). Utländska operatörers faktureringspraxis, tjänster och tjänsternas kvalitet kan skilja sig väsentligt från DNA:s motsvarande.

På användning av ett DNA-mobilabonnemang utanför Finland i länder där detta är möjligt och tillåtet tillämpas lagstiftningen i det aktuella landet samt den tjänstelevererande utländska operatörens praxis, anvisningar och bestämmelser. DNA ansvarar inte för funktionen av och kvaliteten hos mobilförbindelsen och andra mobiltjänster när ett mobilabonnemang används i utlandet eller i en utländsk operatörs nät. DNA ansvarar inte för fel eller störningar som kundens terminal eller användningen av kundens terminal eventuellt orsakar och inte heller för följderna av sådana fel eller störningar.

DNA har rätt att debitera en fast, tidsbaserad grundavgift enligt prislista eller avtal för upprätthållandet av möjligheten att använda tjänsten. Grundavgiften debiteras per faktureringsperiod. Grundavgiften ska även betalas för den tid då tjänsten är frånkopplad. Om en företagskunds avtal upphör att gälla under en pågående avtalsperiod debiteras grundavgiften för hela faktureringsperioden och denna återbetalas inte.

Prislistorna för ingående och utgående samtal, sms och dataöverföringar i en utländsk operatörs nät finns på DNA:s webbplats och hos kundtjänsten.

DNA har rätt att förhindra samtal till utvalda rikt- eller servicenummer.

I roamingprissättningen använder DNA prisgrupper för samtal och sms till normalpris. Samtal till lokala servicenummer och alla videosamtal debiteras dock enligt den prislista som roamingpartnern meddelar DNA och DNA ansvarar inte för eventuella ändringar i dessa priser.

Kunden har möjlighet att använda reglerade roamingtjänster (samtals-, sms- och datatjänster) som tillhandahålls av vilken som helst alternativ roamingoperatör och reglerade roaming-datatjänster som tillhandahålls av en alternativ tjänsteleverantör direkt i roamingnätverket. Byte till en alternativ roamingoperatörs eller tjänsteleverantörs tjänster eller mellan dem är avgiftsfritt. Kunden ansvarar för användningen av och avgifter för reglerade roamingtjänster direkt till den alternativa roamingoperatören eller tjänsteleverantören.

DNA ansvarar inte för skador som åsamkas kunden vid användning av ett abonnemang i en utländsk operatörs nät eller för skador som åsamkas kunden vid användning av tjänster som tillhandahålls av vilken som helst alternativ roamingoperatör eller tjänsteleverantör. På kundens datasekretess tillämpas lagstiftningen i det land där mobilabonnemanget används samt nätoperatörens praxis.

7.9 Misstanke om missbruk av abonnemang

Om DNA har grundad anledning att misstänka att abonnemanget blivit föremål för missbruk till följd av till exempel stöld, har DNA rätt att stänga abonnemanget utan samtycke som ansöks på förhand av kunden. Kunden ansvarar för alla kostnader för användningen av abonnemanget fram till att kunden meddelar DNA om att terminalen blivit stulen, har försvunnit eller eventuella övriga fall av missbruk.

7.10 Dataroaming inom EU

DNA kan uppbära dataroaming avgifter även inom EU. Vänligen se https://www.dna.fi/yrityksille/sopimusehdot-ja-hinnastot #toimitus-ja-sopimusehdot för uppdaterad information gällande DNA:s EU roamingavgifter.

8 Underhåll och service

DNA underhåller kommunikationsnätet och tjänsterna så att den avtalade tjänsten är tillgänglig för kunden. DNA ansvarar för kommunikationsnätet och för de tjänster företaget tillhandahåller. Kortvariga avbrott och störningar i tjänsten, vilka inte anses utgöra fel eller dröjsmål, kan förekomma i tjänsten under reparations- och underhållsarbeten.

Kunden har inte rätt att utan DNA:s samtycke ändra, reparera eller underhålla tjänsten eller abonnemanget. Kunden ansvarar för inomhusnätet, terminaler och annan utrustning om inte annat har avtalats.

9 Avgifter

9.1 Prislista och avgifter

Kunden är skyldig att betala DNA avgifter för tjänsten enligt avtal eller gällande prislista. Kundens ansvar är oberoende av om han själv har använt tjänsten eller om han har överlåtit tjänsten till en annan person.

DNA fattar beslut om avgifter för tjänsterna, förfallodagarna, faktureringsperioderna samt betalnings- och leveranssätten, om inte annat har föreskrivits. Avgifter kan tas ut både i förskott och i efterskott, beroende på vad som avtalats om betalningsperioden.

DNA kan även fakturera kunden för avgifter till andra teleföretag och tjänsteleverantörer för tjänster som används via DNA:s tjänst, om detta har avtalats med respektive teleföretag eller tjänsteleverantör. Avgifterna faktureras enligt DNA:s eller tjänsteleverantörens prislista. Om tjänster som belagts med en extra avgift kan användas med abonnemanget, ansvarar kunden även för dessa avgifter.

DNA har rätt att ta ut en fast grundavgift enligt prislista eller avtal för upprätthållandet av möjligheten att använda tjänsten. Grundavgiften debiteras per faktureringsperiod. Grundavgiften ska även

betalas för den tid när tjänsten är stängd för kunden på grund av kunden, eller av en omständighet som kunden ansvarar för, eller om stängningen har berott på DNA:s skyldighet att stänga tjänsten.

Tjänster som har använts utomlands (t.ex. samtal, SMS- och multimediemeddelanden, övrig dataöverföring) faktureras enligt DNA:s gällande roaming-avtal. Mer information ges på DNA:s webbplats.

DNA har rätt att ändra avgifterna och beräkningsgrunderna för avgifterna på det sätt som nämns i punkt 12 (Ändring av avtalsvillkor).

9.2 Avgifter för ändringar samt avbrott och öppning av tjänst

För ändringar av en tjänst eller kod som kunden beställt kan en avgift tas ut enligt prislistan. DNA har rätt att ta ut en avgift för att öppna tjänsten på nytt efter ett avbrott, om avbrottet har berott på kunden eller en omständighet som kunden ansvarar för eller DNA:s skyldighet att avbryta tjänsten. Avgiften kan också tas ut för borttagning av eventuell begränsning av användningen eller spärr av tjänsten. För att ta bort en begränsning av användningen i anknytning till överskridning av bruksgränsen tas ingen avgift ut. För andra arbeten som inte ingår i avtalet utgår särskild avgift. DNA har rätt att debitera avgifterna för en tjänst också för den tid tjänsten av en orsak som beror på kunden inte har levererats.

Avgifter som är oberoende av användningens omfattning debiteras till slutet av uppsägningstiden även om leveransen av tjänsten på kundens begäran skulle upphöra tidigare.

9.3 Fakturering

Fakturorna ska betalas senast på förfallodagen och med de uppgifter som nämns i fakturan. En anmärkning gällande en faktura ska göras skriftligt före förfallodagen och den obestridda delen av fakturan ska betalas senast på förfallodagen. För fördröjd betalning har DNA rätt att ta ut dröjsmålsränta i enlighet med räntelagen och för betalningsuppmaning en avgift i enlighet med prislistan. Därtill har DNA rätt att ta ut rimliga inkasseringskostnader för den fördröjda fakturan.

Om kunden inte har betalat en förfallen räkning trots betalningsuppmaning och stängning av tjänsten, förfaller också de övriga ännu icke förfallna fordringar som faktureras för tjänsten till omedelbar betalning.

DNA skickar fakturan till den adress som kunden har meddelat. Kunden ska utan dröjsmål informera DNA om ändringar av namnet och faktureringsadressen. Olika betalningssätt och kostnaderna för dessa anges i prislistan.

Om kunden endast erlägger en delbetalning av en samlingsfaktura för flera tjänster, har DNA rätt att besluta om fördelningen av delbetalningen för fordringarna.

Kunden eller användaren har rätt att få en specifikation och en detaljerad specifikation av telefonräkningen i enlighet med lagstiftning.

DNA:s rätt att fakturera kunden börjar antingen på den överenskomna leveransdagen av tjänsten, eller när kunden tar tjänsten i användning, beroende på vilken dag är tidigare.

DNA:s rätt att fakturera kunden upphör när avtalet upphör, eller när kunden slutar använda tjänsten, beroende på vilken dag är senare.

10 Behandling av kunduppgifter

10.1 Behandling av kundens person- och identifieringsuppgifter

DNA har rätt att, på det sätt som beskrivs i gällande registerbeskrivning, behandla kunduppgifter bland annat för att kunna hantera kundrelationerna och utveckla och marknadsföra tjänsterna. Uppgifter kan överlåtas under förutsättningar som är förenliga med lagen. Registerbeskrivningarna och dataskyddsprinciperna finns på DNA:s webbplats.

DNA har rätt att till kunden skicka direktmarknadsföringsmeddelanden i elektroniskt format, såsom e-post och textmeddelanden. Kunden har rätt att vägra låta DNA använda och överlåta uppgifter om honom gällande utskick av direktreklam, distansförsäljning och annan direktmarknadsföring, adresstjänster samt marknads- och opinionsundersökningar.

DNA kan behandla identifierings- och lägesuppgifter för leveransen och användningen av tjänsterna, faktureringen och den tekniska utvecklingen samt för marknadsföringsändamål i enlighet med gällande lag. Behandlade uppgifter är bland annat uppgifter om mobiltelefontyp samt uppgifter om annan terminal, abonnemangets lägesuppgifter samt övriga identifieringsuppgifter som avser kommunikation och användning av tjänster såsom anslutningsnummer, förbindelsernas tidpunkter och varaktighet. Identifierings- och positionsuppgifterna behandlas under den tid som krävs för ovan angivna åtgärder.

DNA har rätt att spela in samtal till kundtjänsten och annan kommunikation, t.ex. försäljningssamtal. DNA använder inspelningarna t.ex. för att verifiera affärstransaktioner, reda ut reklamationer och övervaka kvaliteten samt för utbildningsändamål.

10.2 Kataloguppgifter och nummerupplysningstjänster

Om inte annat har avtalats publiceras basuppgifter om kunden och användarens telefonanslutning i en telefonkatalog, i andra abonnentförteckningar samt i olika nummerupplysningstjänster, antingen av DNA eller av en tredje part. Uppgifterna kan överlåtas vidare till en tredje part. Kunden har rätt att förbjuda att vissa eller alla uppgifter om honom publiceras i telefonkataloger och nummerupplysningstjänster. Kunden har också rätt att förbjuda att uppgifterna om honom överlåts vidare. Kunden kan avgiftsfritt begära att felaktiga uppgifter korrigeras eller att uppgifterna tas bort.

Ett fel i en tryckt katalog korrigeras i nästa utgåva.

10.3 Identifiering av telefonnummer

Kunden kan förhindra, permanent eller samtalsspecifikt, att både hans eget nummer och det nummer till vilket samtalen har kopplats, förmedlas till mottagaren av samtalet. Därtill kan kunden förhindra att numret för ett inkommande samtal förmedlas till honom själv.

Ett hemligt nummer kan trots spärren förmedlas till mottagaren i textmeddelanden och i sändningar som baseras på dataöverföring (t.ex. multimediemeddelanden) samt i utlandstrafik.

11 Överföring av avtal

Kunden har inte rätt att överföra avtalet på tredje part utan DNA:s skriftliga samtycke i förväg.

DNA har rätt att överföra hela avtalet eller delar av det inom koncernen eller på tredje part som övertar den affärsverksamhet som avses i avtalet. Det överförande företaget, dvs. DNA, eller mottagaren av överföringen meddelar kunden om överföringen i god tid innan den äger rum.

DNA:s avtalsenliga fordringar kan överföras till tredje part. När kunden fått ett meddelande om överföring av fordringar kan han därefter bara erlägga betalningarna till mottagaren av överföringen.

12 Ändring av avtalsvillkor

12.1 Ändringar i avtalsvillkor, tjänster och avgifter

DNA har rätt att ändra avtalsvillkoren, tjänstens egenskaper, avgifterna under avtalsperioden och av vägande skäl helt lägga ned produktionen av tjänsten om inte kundens upplevelse av tjänsterna på en övergripande nivå försämras väsentligt.

DNA har rätt att ändra avtalsvillkoren i ett tjänsteavtal som gäller tillsvidare, tjänstens egenskaper och avgifterna för tjänsten till nackdel för kunden ifall ändringen beror på:

- åtgärder för att förnya eller sammanföra avtals-, prissättnings- och kundtjänstarrangemang, t.ex. vid bolags- eller affärsverksamhetsomstruktureringar;
- ändringar i produktionskostnaderna eller -strukturen;
- ändringar i tjänster som levereras av tredje part, t.ex. avslutat eller ändrat tjänsteavtal;
- att produktionen av DNA:s tjänst eller en egenskap hos en tjänst upphör;
- ändringar i praxis för samtrafik;
- utveckling eller omarbetning av tjänsterna eller kommunikationsnäten, t.ex. ersättande av gammal teknik med ny;
- skydd eller utveckling av en kunds eller kundgrupps integritet eller ekonomiska säkerhet;
- tekniska systemförändringar
- oförutsägbara förändringar i trafikvolymen eller -strukturen
- väsentlig förändring av permanent natur i marknadsläget eller efterfrågan på tjänsten
- tryggande av kontinuiteten i verksamheten och servicenivån, t.ex. beredskap för exceptionella situationer eller upprätthållande, utveckling eller ändring av dataskyddet eller informationssäkerheten.
- andra särskilda orsaker när förhållandena förändras väsentligt.

DNA har rätt att ändra avtalsvillkoren, tjänstens egenskaper eller avgifterna för tjänsten till nackdel för kunden också ifall ändringen beror på en ändring i lagstiftningen eller på myndighetsbeslut, t.ex. en ändring av skatter eller andra offentliga avgifter som påverkar det avtalade priset.

Om DNA:s underleverantör eller någon tredje part som producerar parten från servicen, vill ändra sin egen prislista, DNA har rätt att göra motsvarande ändring till sin egen prislista.

DNA har därtill rätt att göra smärre ändringar i avtalsvillkoren, tjänsterna och avgifterna om dessa ändringar inte har någon inverkan på det centrala innehållet i avtalet. Sådana ändringar är t.ex. åtgärder som inverkar på teknikerna som tillämpas i tjänsterna eller tjänsternas yttre. En ändring som DNA gör i beskrivningarna av tjänsterna anses inte vara en ändring av avtalsvillkoren och ger inte kunden rätt att säga upp avtalet.

Om en ändring som varit oförutsägbar och oberoende av DNA förutsätter ändringar i kundens utrustning eller program, och kunden önskar fortsätta använda tjänsten, ska kunden på egen bekostnad sörja för denna ändring.

12.2 Ändringar på kundens initiativ

Kunden har möjlighet att göra ändringar i antalet anskaffade tjänster enligt tjänstevillkoren via DNA:s servicekanaler.

Kunden har möjlighet att göra ändringar och tilläggsbeställningar i anskaffade tjänster, även i en elektronisk kanal som DNA tillhandahåller för detta ändamål. Kunden ansvarar för korrekt användning av inloggningsuppgifter som kunden blivit tilldelad, och förbinds av de ändringar som görs i den elektroniska kanalen, vare sig kundens representant är särskilt befullmäktigad att göra ändringar eller inte.

12.3 Information om ändring av avtalsvillkor, tjänster och avgifter samt påföljder

DNA meddelar kunden om ändringar gjorts i avtalsvillkoren för kommunikationstjänsterna, tjänsterna eller avgifterna som är till nackdel för kunden, om grunderna för ändringarna skriftligt eller muntligt t.ex. i anknytning till faktura eller per e-post, senast en månad innan ändringen träder i kraft. Om ändringen beror på en ändring av lagstiftningen eller på ett myndighetsbeslut har DNA rätt att genomföra ändringen från den dag då ändringen eller beslutet trädde i kraft. Om ändringar gjorts till fördel för kunden och om ändringar inte gäller kommunikationstjänsterna meddelar DNA kunden från fall till fall på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

Kunden har under en (1) månad efter att han har fått kännedom om ändringen rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan för den tjänst som ändringen gäller. De nya avtalsvillkoren tillämpas på tjänsten från och med deras ikraftträdande, ifall kunden inte säger upp avtalet inom en (1) månad efter att han delgivits ändringen.

Kunden har inte rätt att säga upp avtalet på grund av ändringen om ändringen är till fördel för kunden eller av ringa betydelse, eller om ändringen beror på myndighetsbeslut eller på en orsak som inte beror på DNA, såsom en prisförhöjning som ensidigt meddelats av en tredje part.

DNA har rätt att producera den avtalsenliga tjänsten på det sätt som DNA finner bäst. DNA har rätt att göra ändringar som inverkar på tekniken och användningen. Om väsentliga ändringar i tjänstens tekniska utförande, som DNA vet kan påverka användningen av kundens utrustning eller programvara, meddelar DNA kunden skriftligt i skälig tid på förhand. Om ändringarna förutsätter ändringar i kundens anordningar och programvaror, ska kunden sörja för dessa ändringar på egen bekostnad.

13 Avtalets upphörande

13.1 Uppsägning

Avtalet gäller tills vidare eller under den tidsperiod som anges i avtalet. Båda parten kan säga upp ett avtal om kommunikationstjänster som gäller tills vidare skriftligen med tre månaders uppsägningstid.

Avtal som ingåtts för en viss tid kan inte sägas upp så att det upphör att gälla mitt under en avtalsperiod. Efter den tidsbestämda avtalsperioden fortsätter avtalet om abonnemanget att gälla tillsvidare, om inte annan part senast tre månader innan avtalsperioden upphör har sagt upp avtalet om abonnemanget för att upphöra vid den tidsbestämda avtalsperiodens slut.

13.2 Hävning

Kunden har rätt att häva avtalet på grund av DNA:s dröjsmål eller fel om avtalsbrottet är väsentligt. Upphävandet av ett avtal kan endast gälla den tjänst som dröjsmålet eller felet avser.

DNA har rätt att häva ett avtal gällande en telefonanslutning genom att meddela detta i förväg, om

- telefonanslutningen har varit stängd av någon annan orsak än på kundens egen begäran (se punkt 6) under minst en månad och förutsättningarna för stängning fortfarande föreligger, eller
- kunden har dömts för störande av datatrafik som begåtts med hjälp av anslutningen

DNA får häva avtalet, om

- tjänsten har varit avbruten av någon annan orsak än på kundens egen begäran (se punkt 6) eller reparation av nätet under minst en månad och förutsättningarna för avbrottet fortfarande föreligger,
- kunden inte har betalat förfallna fakturor, har konstaterats insolvent och betalar inte den förskottsbetalning som DNA kräver eller ställer inte godtagbar säkerhet,
- myndighet har konstaterat att kunden uppsåtligen har förhindrat eller stört telekommunikationen, eller
- kunden väsentligt har brutit mot ett avtalsvillkor och trots anmärkning inte har rättat till sitt förfarande.

Kunden och DNA kan häva ett avtal gällande någon annan tjänst än en telefonanslutning, om

- fullföljande av avtalet har förhindrats av ett oöverstigligt hinder i över tre (3) månader, eller
- tjänsten inte kan levereras inom rimlig tid på grund av att en förutsättning för leverans som nämns i punkt 3.2 uteblivit.

DNA ska häva ett avtal skriftligen.

13.3 Återlämnande när avtalet upphör

När avtalet går ut ska kunden återställa utrustning och övrig egendom som upplåtits med nyttjanderätt till DNA i samma skick som det var vid överlåtelsen, med beaktande av normalt slitage. Om kunden har hyrt terminalen av DNA, förutsätter uppsägning av terminaltjänsten och upphörandet av faktureringen att terminalen, utöver det som sägs i 13.1., har återställts enligt DNA:s anvisningar.

DNA återbetalar de avgifter som kunden har betalat på förhand till den del som gäller tiden efter att uppsägningstiden har löpt ut,

under förutsättning att det inte handlar om avtalsbrott från kundens sida. DNA återställer inte outnyttjade samtalstidsförmåner. När avtalet upphör har DNA rätt att kvitta sina fordringar mot de avgifter som eventuellt återbärs.

13.4 Upphörande av produktionen av tjänsten

DNA har rätt att ändra tjänster av kontinuerlig natur och vägande skäl helt lägga ned produktionen av tjänsten. DNA strävar efter att kunden till följd av detta lider minsta möjliga olägenhet. DNA svarar inte för de kostnader som ändringen eller nedläggningen eventuellt åsamkar kunden. DNA har som mål att meddela om tjänstens upphörande två (2) månader på förhand. Om upphörande av gratis mervärdestjänster som kunden själv kan programmera är DNA inte skyldigt att meddela annat än genom att upprätthålla en kontinuerligt uppdaterad förteckning över tjänstesortimentet.

14 Kontaktuppgifter och meddelanden

Kunden ska se till att DNA har aktuella kontaktuppgifter för kunden och användare till vars förfogande kunden har ställt sin tjänst. Kunden ska skicka meddelanden som avser detta avtal till den adress eller den e-postadress som leverantören angett i avtalet eller senare meddelat. Ett meddelande som kunden skickar per post anses ha kommit till DNA:s kännedom den sjunde (7) dagen från det att meddelandet postades. Ett meddelande som kunden skickar per e-post anses ha kommit till företagets kännedom nästa vardag.

DNA skickar meddelanden i anknytning till avtalet till kunden till den adress eller faktureringsadress som kunden har uppgivit, eller till en e-postadress eller ett mobiltelefonnummer om detta har överenskommits i avtalet. Ett meddelande som DNA skickar per post anses ha kommit till kundens kännedom den sjunde (7) dagen från det att meddelandet postades. Ett meddelande som teleföretaget skickar per e-post eller till ett mobiltelefonnummer anses ha kommit till kundens kännedom nästa vardag. DNA informerar kunden om användarens betalningsförsummelser och andra eventuella avtalsbrott.

DNA:s kontaktuppgifter anges i avtalet eller i något annat dokument som överlåtits till kunden.

15 Övriga villkor

15.1 Kränkning av immateriella rättigheter

DNA svarar för att de tjänster som företaget levererar inte vid ingående av avtalet kränker tredje parts immateriella rättigheter som gäller i Finland. Med immateriella rättigheter avses bl.a. patent-, varumärkes- och upphovsrättigheter.

Om åtal väcks mot kunden eller anspråk ställs på grund av att användningen av en produkt eller tjänst som DNA levererat i Finland kränker skyddad immaterialrätt, sörjer DNA för kundens försvar på det sätt som DNA finner bäst och gottgör den ersättning som kunden lagakraftvunnet dömts att betala. DNA:s ansvar förutsätter att kunden meddelar anspråken skriftligt till DNA omedelbart efter att kunden fått kännedom om dem och samtidigt bemyndigar DNA att försvara kundens intressen och ge DNA nödvändiga uppgifter, fullmakt och hjälp som är nödvändiga för att sköta saken.

DNA är inte ansvarigt gentemot kunden för rättskränkning som beror på att tjänsten har ändrats av kunden eller av tredje part, tjänsten har använts för ändamål som den inte är konstruerad eller avsedd för, tjänsten används tillsammans med en produkt eller tjänst som tredje part har levererat eller kunden själv framställt, eller tjänsten används i strid mot anvisningar som DNA gett.

15.2 Material som erhållits via tjänsten

DNA ansvarar aldrig för tillgänglighet, kvalitet eller innehåll av material eller uppgifter som levererats via produkten eller tjänsten och inte heller för skador som orsakats av via produkten eller tjänsten förmedlade materialets eventuella försening, ändring eller försvinnande. DNA ansvarar inte heller för lagenlighet, funktion eller tillgänglighet av kundens material eller uppgifter som skaffats genom produkten eller tjänsten eller rättigheter i anslutning till materialets eller uppgifternas användning, kopiering eller modifiering.

Kunden svarar för att han inte till andra levererar, förmedlar eller gör tillgängligt material som kränker tredje parts rätt eller som strider mot lag eller god sed. DNA har rätt att utan att höra kunden omedelbart avlägsna sådant material från tjänsten eller förhindra dess användning eller tillgänglighet. DNA ansvarar inte till någon del för innehållet i den kommunikation som förmedlats med hjälp av eller via tjänsten.

15.3 Sekretess, nyttjande av rättigheter

Parterna kan inom ramen för avtalet av varandra få kommersiella och tekniska uppgifter som hör till den andres affärshemligheter eller till vilka denne har någon immateriell rättighet. Till DNA:s affärshemligheter hör allt utvecklingsmaterial, alla tillämpningar och alla slutresultat som hänför sig till avtals- eller offerthandlingar och tjänster. Kunden har inte utan DNA:s skriftliga samtycke rätt att nyttja de uppgifter som han fått i sin egen affärsverksamhet eller i affärsverksamhet inom sitt eget intresseområde eller någon annan verksamhet. Till intresseområden räknas bolag som hör till samma koncern som kunden och de personer med närstående och närstående bolag som hör till dess beslutsfattande organ. Kunden får inte yppa uppgifter han fått eller överlåta dem till utomstående. Endast de uppgifter som är nödvändiga för fullgörande av avtalet får användas. Detta villkor skall iakttas också när avtalet har upphört.

DNA har rätt att i sin affärsverksamhet fritt nyttja det kunnande inom telekommunikation som samlats under avtalsförhållandet, till exempel för utveckling av tjänster.

Sekretessplikten omfattar inte heller sådana uppgifter som en part är skyldig att uppge enligt lag eller regler för offentlig handel som förpliktigar parten.

15.4 Lag om tjänster inom elektronisk kommunikation

Kundens och användarens rättigheter enligt avtalet och DNA:s skyldigheter fastställs i enlighet med detta avtal. På tjänsterna enligt avtalet tillämpas inte bestämmelserna i 106 b §, 108 a § 1 och 3 mom., 109 § 2 mom., 112 § 1 mom., 113 §, 118 § 2 mom., 119 §, 121–124 §, 125 § 2–4 mom., 126 §, 134 § 1 mom. och 135 § i lagen om tjänster inom elektronisk kommunikation. Avtalet kan ändå behandla frågor som omfattas av dessa bestämmelsers tillämpningsområde.

15.5 Avtalets innehåll och tillämpningsordning

Avtalets innehåll bestäms utifrån avtalet och dess bilagor. Om avtalshandlingarna till innehållet är inbördes motstridiga är prioritetsordningen följande:

- avtalet och eventuella kampanjvillkor
- tjänstebestämda specialvillkor
- prislistan och
- de allmänna avtalsvillkoren.

Att något avtalsvillkor är ogiltigt medför inte att alla andra avtalsvillkor är ogiltiga. På avtalet tillämpas Finlands lag.

16 Meningsskiljaktigheter

Tvister som uppstår med anledning av detta avtal och som inte kan avgöras via förhandlingar mellan parterna avgörs enligt Centralhandelskammarens skiljemannaförfarande. Skiljemannadomstolen ligger i Helsingfors. Avtalsparterna kan också i andra hand skriftligen avtala att avgöra tvisten i Helsingfors tingsrätt eller på tingsrätten i kundens hemort.

17 Villkorens giltighetstid

Dessa villkor träder i kraft 16.6.2025 och gäller tills vidare. Dessa villkor ersätter DNA:s allmänna avtalsvillkor för företag och organisationer som trätt i kraft 1.12.2021. Dessa villkor tillämpas även på de avtal som ingåtts innan villkoren trätt i kraft från och med 16.6.2025. Leveransvillkoren finns kostnadsfritt att fås hos DNA i elektroniskt format.