

POHJOIS-KARJALAN TIETOVERKKO-OSUUSKUNTA LAAJAKAISTA VALOKUITUPALVELUIDEN PALVELUKUVAUS

1. Palvelun yleiskuvaus

Laajakaistapalvelut vaativat osuuskunnan toteuttaman valokuituliittymän. Valokuituliittymä tarjoaa kiinteän, aina auki olevan valokuituyhteyden käyttöpaikasta osuuskunnan tietoverkkoon ja internetiin. Asiakkaalle toimitetaan liittymä ja liittymän mukaiset lisäpalvelut internetpalveluiden käyttöä varten. Liittymä sisältää käyttöpaikan liittämisen osuuskunnan tietoverkkoon sekä jatkoyhteyden koti- ja ulkomaan internetverkkoon. Asiakkaan käytettävissä ovat liittymätyypin mukaiset laajakaistapalvelut, internetin hyöty- ja huvipalvelut, sähköposti-, kotisivutila- ja muut lisäpalvelut, joista osa on maksullisia.

Liittymän tarkemmat tiedot, hinnastot, yleiset sopimusehdot kuluttajille, kahden (2) vuoden sopimusehdot ja palvelukuvaus ovat saatavana osoitteessa valopiuha.fi ja osuuskunnan toimistosta **Kinnulantie 1 (3.krs), Rääkkylä**.

Laajakaistapalvelut 30/30 Mbit/s, 100/100 Mbit/s, 300/100 Mbit/s, Turvaliittymä

2. Palvelun käytettävyys

Ilmoitettu liittymänopeus on teoreettinen maksiminopeus. Nopeus on enintään mainittu maksiminopeus, mutta vähintään 70 prosenttia tästä nopeudesta.

Liittymän todelliseen nopeuteen vaikuttavat

- käyttäjän laitteiston teho ja kuormitus
- internetverkon kuormitus
- osuuskunnan runkoverkon kuormitus
- internetpalvelimien kuormitus ja liittymien nopeudet
- huoltotöistä ja mahdollisista verkon häiriöistä johtuvat tekijät

3. Laajakaistapalvelu

Internetin rajaton käyttö, nopeusluokat 30/30Mbit/s, 100/100 Mbit/s ja 300/100 Mbit/s kiinteällä kuukausihinnalla.

Laajakaistapalvelun sisältö:

- sähköpostipalvelun 5 osoitteelle/liittymä, sähköpostin koko a' 2 Gt. Sähköposti on oletusarvoisesti muotoa: etunimi.sukunimi@meili.fi
- Saapuvan postin palvelin: mail.kaisanet.net, portti: 143
- Lähtevän postin palvelin: smtp.kaisanet.net, portti: 25
- Autentikoivan lähtevän postin palvelin: smtp.kaisanet.net, portti: 587
Tunnistamiseen käytetään samaa käyttäjätunnusta ja salasanaa kuin postien lukemiseen
- Webmail käyttöliittymän. Kirjautumisosoite: <http://webmail.kaisanet.net>
- kotisivutilan 200 Mt. Kotisivutilan domain <http://koti.kaisanet/kayttajatunnus> (= sähköpostin käyttäjätunnus). Kotisivupalvelimen osoite: ftp.kaisanet.net
- 100/100 Mbit/s sekä nopeammat liittymät mahdollistavat IPTV-kanavien katselumahdollisuuden
- Liittymät sisältävät IP-puhelimen käyttömahdollisuuden

Palvelujen käyttäjä saa tunnukset osuuskunnan palveluntuottajalta.

Laajakaistapalvelun lisäpalvelut:

- Palvelujen käyttäjä voi hankkia maksullisia lisäpalveluja osuuskunnan palveluntuottajalta.

4. Palvelun käyttösäännöt

Asiakas saa IP-osoitteen käyttöön, joka voi vaihtua, näin ollen laajakaistapalvelu ei sovellu palvelinkäyttöön.

Osuuskunnalla on oikeus suodattaa sähköpostiviestejä ja tehdä muita tarpeellisia toimenpiteitä, esimerkiksi rajoittaa lähtevien sähköpostiviestien lukumäärää palvelun tietoturvan kulloinkin edellyttämässä laajuudessa. Osuuskunta ei tutki eikä säilytä palvelun suodattamia viestejä tai niiden sisältöä.

Roskapostin ja tietokonevirusten suodatus ei voi täydellisesti tunnistaa roskaposteja ja/tai viruksia, eikä se tarjoa täydellistä suojaa viruksia, virushyökkäyksiä tai niiden aiheuttamia vaikutuksia vastaan. Suodattimet on tarkoitettu toimimaan siten, että ne tunnistavat ja suodattavat ainoastaan tietokoneviruksia ja/tai roskapostia sisältäviä sähköpostiviestejä. Roskapostin ja tietokonevirusten suodatuksen yhteydessä voi kuitenkin suodattua myös muita viestejä. Osuuskunta ei ole korvausvelvollinen tietokonevirus- ja/tai roskapostisuodattimen poistamien viestien aiheuttamista vahingoista.

Asiakas vastaa siitä, että liittymää käytetään lainmukaisesti tarkoituksiin.

Liittymän kapasiteettia ei saa jakaa kolmannen osapuolen kanssa. Osuuskunta voi tietoturvasyistä puuttua asiakkaan liittymän poikkeukselliseen käyttöön (mukaan lukien rajoituksetta häiriön aiheuttaminen verkolle tai toisille käyttäjille) yleisten toimitusehtojen mukaisesti sulkemalla asiakkaan yhteyden ja/tai palvelun. Asiakkaan palvelu on tällöin suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa liittymän sulkemisen perusteena olleen tietoturvasyyn tai ilmoittaa siitä osuuskunnalle.

5. Palvelun käyttöönotto

Kiinteistö liitetään runkoverkkoon valokuituyhteydellä. Asiakas ja Pohjois-Karjalan tietoverkko-osuuskunta sopivat liittymän käyttöönotosta kirjallisesti palvelusopimuksella.

Liittymän avaus ilmoitetaan asiakkaan antamaan matkapuhelinnumeroon tekstiviestillä.

Asiakas vastaa verkkoon liitettävistä laitteista (mukaan lukien päätelaite) ja niiden tietoturvasta sekä kiinteistön sisäisestä kaapeloinnista.

Liittymän mukana mahdollisesti kampanjaetuna saadut laitteet ovat asiakkaan omaisuutta ja hänen vastuullaan.

Lisätietoja kiinteistön liittämisestä valokaapeliverkkoon saa lisätietoja osuuskunnan toimistosta **Kinnulantie 1 (3.krs), Rääkkylä** ja osoitteesta **valopiuha.fi**

6. Saatavuus

Laajakaistapalvelut ovat toteutettavissa osuuskunnan rakentaman valokaapeliverkon alueella. Saatavuuden voi tarkistaa osuuskunnan asiakaspalvelusta puhelimitse tai sähköpostitse.

7. Tietoturva

Laajakaistapalveluihin on pääsystä, joka estää sisäänpäin suuntautuvan yhteyden avauksen, jonka avulla käyttäjät on suojattu internetistä tulevilta yleisimmiltä hyökkäyksiltä.

Edellä mainittu suojaus ei ole aukoton, käyttäjän tulee aina suojata tietokoneensa palomuurilla ja virussuojauksella sekä pitää koneensa päivitykset sekä virustorjunta ajan tasalla.

8. Laskutus ja hinnoittelu

Palveluihin liittyvät kustannukset veloitetaan kerran kuukaudessa, ensisijaisesti e-laskulla, paperilaskusta veloitetaan laskutuksesta syntyvät kustannukset. Laskutus alkaa kuukauden ensimmäisestä päivästä ja palveluntuottaja laskuttaa täydet kuukaudet.

Hinnat perustuvat osuuskunnan - sekä palveluntuottajan hinnastoihin. Hinnasto löytyy osoitteesta **valopiuha.fi** sekä osuuskunnan toimistosta.
Hintoja voidaan muuttaa sopimusehtojen mukaisesti.
Osuuskunnan palveluntuottaja lähettää laskun asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen. Asiakkaan on viipymättä ilmoitettava osuuskunnalle nimensä ja laskutusosoitteensa muutoksista.

9. Asiakastiedotus

Osuuskunta tiedottaa liittymää koskevat ajankohtaiset uutiset web-sivuillaan osoitteessa **valopiuha.fi** ja tietoturvaan liittyvät uutiset tiedottaa osuuskunnan palveluntuottaja web-sivuillaan.

10. Palvelukuvauksen muuttaminen

Osuuskunta voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään yhtä (1) kuukautta ennen sen voimaantuloa, jos palvelukuvausta on muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus yhden (1) kuukauden kuluessa ilmoituksesta purkaa sopimus.

11. Palvelusopimuksen purkaminen

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan laajakaistaliittymäsopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen. Kahden (2) vuoden sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden (ks. Kahden (2) vuoden sopimuksen sopimusehdot). Teleyrityksellä on oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa.

12. Muut ehdot

Niissä asioissa, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Kahden (2) vuoden sopimuksen sopimusehtoja, Pohjois-Karjalan tietoverkko-osuuskunnan palveluiden yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai palveluiden yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille sopimukseen merkitystä asiakassuhteesta riippuen. Yleiset sopimusehdot ovat saatavissa Pohjois-Karjalan tietoverkko-osuuskunnan toimistosta, **Kinnulantie 1(3.krs), 82300 Rääkkylä** sekä internetsivuilla osoitteessa **valopiuha.fi**.

13. Ongelmien hoitaminen

Asiakas voi ilmoittaa teknisestä ongelmasta osuuskunnalle puhelimitse numeroon **040 163 7074** tai sähköpostilla osoitteeseen **info@valopiuha.fi**. Laajakaistan ja siihen liittyvien palvelujen viankorjauksen palveluaika on arkisin klo 08.00–16.00. Muuna aikana asiakas voi jättää vastaajaan viestin tai laittaa sähköpostia mahdollisuuksien mukaan. Viestit käsitellään heti arkipäivänä.

Palveluntuottajan yhteystiedot:

Asiakaspalvelu, puh. 0800 391 234 (maksuton) ma -pe klo 08.00-17.00,
asiakaspalvelu@kaisanet.fi

Vika- ja häiriöilmoitukset, puh. 0800 391 000, asiakastuki@kaisanet.fi

Käyttövalvomo palvelee vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden.

Kaisa Helppari, puh. 0600 39 59 69 (1,35 €/min + pvm/mpm). Avoinna: ma-pe klo 08.00-17.00