KESKI-SUOMEN VALOKUITUVERKOT

Keski-Suomen Valokuituverkot Oy:n Valonetti -tuotteen tuotekuvaus

Yleiskuvaus

Keski-Suomen Valokuituverkot Oy:n (jäljempänä KSVV) tarjoamat Valonetti-tuotteet ovat kuluttaja-asiakkaille ja yrityksille kehitettyjä luotettavia ja nopeita internetyhteyksiä, jolla kiinteistön sisäverkko liitetään yleiseen tietoliikenneverkkoon. Palvelu sisältää asiakkaan valitseman internetnopeusluokan kiinteään kuukausihintaan. Valonetti -tuotteet tarjoavat mahdollisuuden hyödyntää tietoliikenneverkossa tarjottavia ilmaisia ja maksullisia palveluita. Lisämaksullisten palveluiden käytöstä (sähköposti, viihdepalvelut, kotisivutilat) asiakas sopii suoraan ko. palveluntuottajan kanssa.

Tässä tuotekuvauksessa määriteltyjen asioiden lisäksi sovelletaan kulloinkin voimassa olevia KSVV:n palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttajille tai yhteisölle sopimukseen merkitystä asiakassuhteesta riippuen.

Palvelun tilaaminen ja toimitusehdot

Asiakas tekee palvelun toimittamisesta kirjallisen sopimuksen KSVV:n kanssa. Asiakkaan tulee ennen sopimuksen allekirjoitusta tutustua tähän tuotekuvaukseen, palvelusopimusehtoihin (kuluttajille/yhteisöille) sekä hinnastoon.

Keski-Suomen Valokuituverkot Oy vahvistaa Valonetin tilaussopimuksen asiakkaalle. Tilausvahvistuksen mukana asiakas saa tiedon käyttöönoton aikataulusta. Tilaussopimus tehdään 24 kk:n määräajaksi, jonka jälkeen sopimus jatkuu automaattisesti toistaiseksi voimassa olevana. Toistaiseksi voimassa oleva sopimus on irtisanottavissa KSVV:n palveluiden yleisten toimitusehtojen mukaisesti. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa kesken sopimuskauden. Tällä ehdolla ei rajoiteta kuluttajansuojalakiin perustuvaa irtisanomisoikeutta sosiaalisesta suoritusesteestä johtuen. Määräaikainen sopimus myös raukeaa, mikäli asiakas muuttaa alueelle, jossa ei ole saatavilla KSVV:n valokuituliittymää.

Sopimuksen katsotaan alkavan sinä päivänä, jolloin asiakas saa palvelun käyttöönsä. Oletuksena on, että palvelu otetaan käyttöön liittymän valmistumisen yhteydessä. Asiakas voi esittää myös palvelun myöhempää aloitusajankohtaa. Palvelu katsotaan toimitetuksi, kun toimittaja on omalta osaltaan tehnyt palvelun käyttöönottamiseksi tarpeelliset toimenpiteet.

Palvelun käyttö ja tietoturva

Palvelun käyttöönotto edellyttää, että asiakkaalla on voimassa oleva kuituliittymän tilaussopimus Keski-Suomen Valokuituverkot Oy:n kanssa. Palvelun saatavuus varmistetaan alustavasti sopimuksen-tekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu liittymätoimituksen yhteydessä. Liittymän käyttö edellyttää myös hyväksyttyä päätelaitetta. Asiakkaan kiinteistöön tuodaan internetyhteys kuitutekniikalla. Kiinteistön sisäverkko ei kuulu toimitussisältöön.

Palvelun käyttöön sovelletaan asiakkaan tilauksen yhteydessä hyväksymiä sopimusehtoja (kuluttajan tai yhteisön palvelusopimusehdot), joissa on määritelty mm. palvelun edelleenjakaminen, tietoturvallinen käyttö sekä käytön rajoittaminen.

Oletuksena internet-palvelu toteutetaan Carrier-Grade NAT (CGNAT) -tekniikkaa hyödyntäen. Asiakkaan käyttämä IP-osoite on luonnoltaan vaihtuva, ja se toimitetaan DHCP-protokollan avulla.
Julkisia IP-osoitteita on saatavilla erillisenä lisäpalveluna kuluttaja- ja yritystuotteisiin. Kiinteät IP-osoitteet lähtökohtaisesti määritetään asiakkaalle valokuitumodeemin MAC-osoitteen, tai asiakkaan ilmoittaman MAC-osoitteen perusteella. Palvelun tarjoama tietoliikenneyhteys on salaamaton.

Palvelun käyttö, laitteiden sekä ohjelmistojen riittävä tietoturva on omalla vastuullasi, joten suojaathan laitteesi ja ohjelmistosi tietoturvapalvelulla ja huolehdit niiden päivittämisestä. Omalla huolellisuudellasi vaikutat vastuu- ja korvauskysymyksiin. Ohjeita ja opastusta on saatavilla KSVV:ltä.

KSVV:llä on oikeus tehdä tietoturvan kannalta oleellisia toimia tietoliikenneverkossa tietoturvan säilyttämiseksi ja verkon toimivuuden takaamiseksi. Asiakas ei saa jälleenmyydä, jakaa tai muuten luovuttaa palvelua kolmannelle ilman KSVV:n kirjallista lupaa. Toimittajalla on yleisten sopimusehtojen mukaisesti myös oikeus sulkea palvelun käyttö tietoturvasyistä. Palvelu on suljettuna siihen saakka, kunnes asiakas korjaa palvelun sulkemisena perusteena olleen tietoturvasyyn ja ilmoittaa siitä toimittajan asiakaspalveluun. Asiakas on vastuussa palvelun lainmukaisesta käytöstä.

Palvelutaso

Valonetti-tuotteen ilmoitetut internetyhteysnopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia. Teoreettinen maksiminopeus tarkoittaa nopeutta, jonka liittymä voi parhaimmillaan saavuttaa. Liittymän yhteysnopeus on tyypillisesti lähellä teoreettista maksiminopeutta, mutta todellinen nopeus voi vaihdella ja olla hieman alhaisempi ilmoitetusta maksiminopeudesta.

Vaihteluvälit Keski-Suomen Valokuituverkot Oy:n valokuituliittymissä:

Tuotenimi	Liittymän teoreettinen maksiminopeus (saapuva/lähtevä nopeus)	Normaali vaihteluväli	Normaali vaihteluväli (lähtevä liikenne)
Valonetti 100M	100M	78-111 Mbit/s	78-111 Mbit/s
Valonetti 200M	200M	156–222 Mbit/s	156–222 Mbit/s
Valonetti 500M	500M	390-555 Mbit/s	390-555 Mbit/s
Valonetti 1000M	1000M	780-1000 Mbit/s	780-1000 Mbit/s
Valonetti 2500M	2500M	1950–2500 Mbit/s	1950–2500 Mbit/s
Valonetti 10000M	10000M	7800–10000 Mbit/s	780-10000 Mbit/s

Yli 1000 Mbit/s nopeuksien käyttäminen edellyttää yhteensopivaa, KSVV:n toimittamaa ja asentamaa päätelaitetta. Asiakkaan omien verkkolaitteiden ja sisäverkon tulee lisäksi tukea tilattua yhteysnopeutta. Huomioithan, että käyttääksesi yli 1000 Mbit/s yhteyttä tarvitset 2,5 Gbit/s tai 10 Gbit/s verkkokortin, ja vähintään CAT6-kaapeloinnin

valokuitupäätelaitteen ja omien päätelaitteidenne välille. KSVV ei vastaa WiFi-verkon nopeuksista.

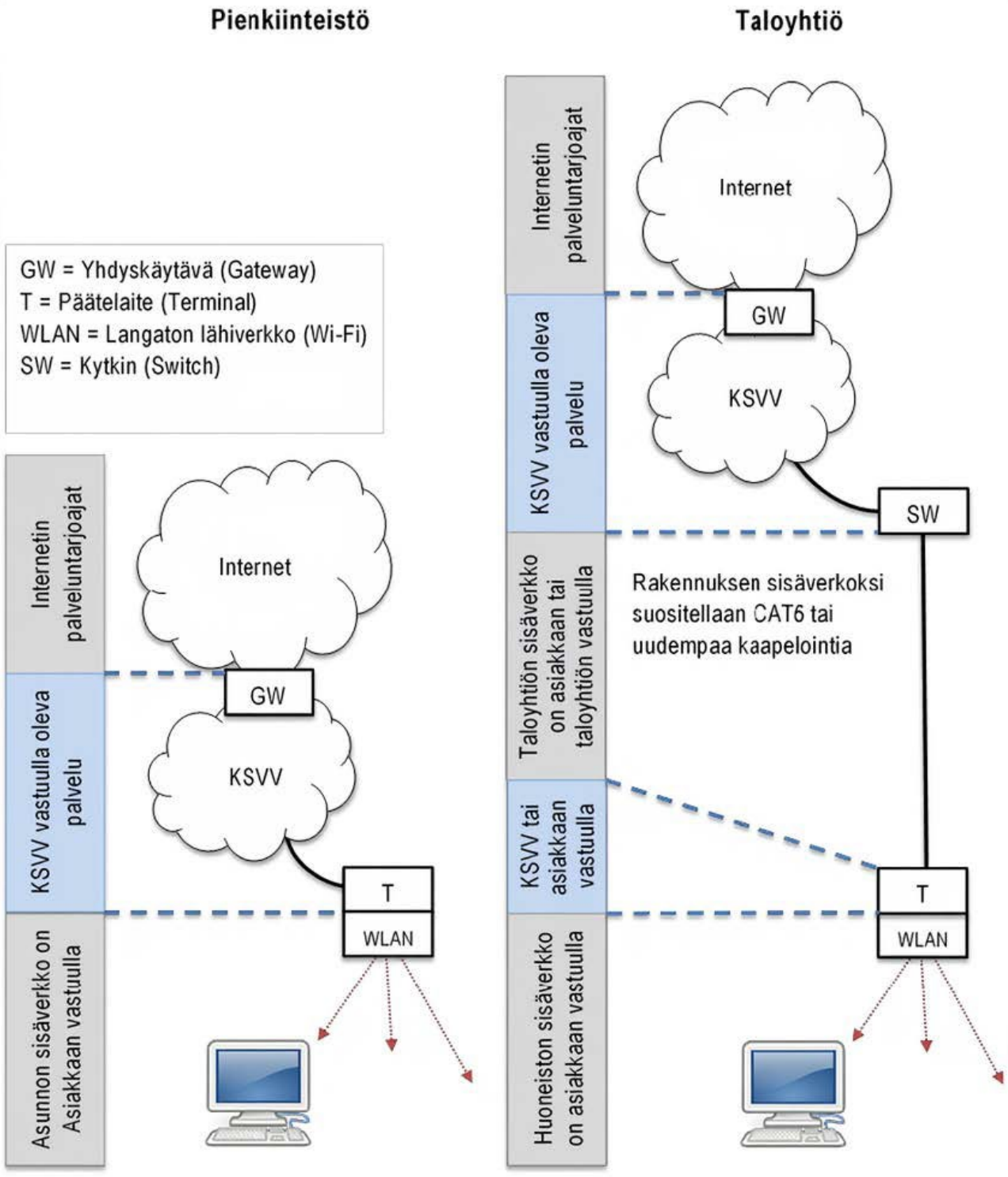
Nykyisillä asiakkailla käytössä oleva KSVV:n aiemmin toimittama päätelaite voi olla GPON-laite tai 1 Gbit/s Point-to-Point (PtP) -laite, jolloin se ei sovellu yli 1000 Mbit/s yhteysnopeuksille. Tällöin päätelaite on vaihdettava uudempaa teknologiaa ja suurempia yhteysnopeuksia tukevaan laitteeseen. Päätelaitteen vaihdosta ja siihen liittyvistä käytännön järjestelyistä sovitaan asiakkaan kanssa erikseen.

Laajakaistan nopeuteen vaikuttavat asiakkaan päätelaitteen, aktiivilaitteiden sekä kiinteistön sisäverkon kunnon ja kuormituksen lisäksi myös ulkopuoliset tekijät, kuten muiden käyttäjien aiheuttama tietoliikennekuormitus tai langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö. KSVV pyrkii mitoittamaan laitteet ja verkon yhteydet siten, että asiakas saa parhaan mahdollisen nopeuden internetyhteydelle. Mikäli internetyhteyden nopeus ei vastaa asiakkaan odotuksia tai tuotekuvausta, voidaan vikaa selvittää KSVV:n teknisen tuen avulla. KSVV:llä on oikeus mitata ja väliaikaisesti muokata tietoliikennettä verkkoyhteyden ylikuormittumisen välttämiseksi palvelun vaihteluvälin sisällä.

Palvelurajapinta

KSVV vastaa internetyhteyden toimivuudesta aktiivilaitteen kytkentäpisteeseen asti (pientaloissa päätelaitteeseen ja taloyhtiöissä taloyhtiökytkimeen asti). Asiakas vastaa kytkentäpisteeseen liitetystä omasta sisäverkosta ja sisäverkon verkkolaitteista sekä niiden vaatimuksenmukaisuudesta, dokumentoinnista ja toiminnasta. Asiakas vastaa myös Langattoman lähiverkon (WLAN) kuuluvuudesta ja hallinnasta. Alla olevassa kuvassa on esitetty KSVV vastuulla olevat palvelut.

KESKI-SUOMEN VALOKUITUVERKOT



Taloyhtiön sisäverkoksi suositellaan CAT6- tai uudempaa Ethernet-kaapelointia tai yksimuotokuidulla toteutettua kaapelointia.

Sisäverkko voidaan toteuttaa myös olemassa olevaa puhelinsisäjohtoverkkoa hyödyntäen. Tällöin internetyhteyden suorituskyky on kuitenkin rajallinen: yhteysnopeus on enintään 100 Mbit/s ja kaapeloinnin käytännön enimmäispituus noin 100 metriä. Puhelinsisäjohtoverkkoa käytettäessä nopeimpia internetpalveluita ei siten voida hyödyntää täysimääräisesti.

Huoneistoihin tulevat päätelaitteet tulee pääsääntöisesti hankkia KSVV:ltä, jotta käyttöönotto kävisi sujuvasti ja vikojen selvittäminen olisi helpompaa. Standardin mukaiset Ethernet-päätelaitteet on mahdollista hankkia myös muilta toimijoilta.

Palvelun muutokset

Asiakkaalla on mahdollisuus muuttaa ensimmäisen käyttökuukauden aikana yhden (1) kerran tuotetta veloituksetta. Myöhemmistä ja/tai useammasta muutoksesta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Palvelun ja sen ominaisuudet tai sovellettavat ehdot voivat muuttua, sillä KSVV:llä on oikeus rajoitetusti tehdä niihin muutoksia sopimusehdoissa kerrotuilla perusteilla. Jos muutos on vahingoksesi, sinulla on yleensä oikeus irtisanoa sopimus tai palvelu heti päättyväksi.

Hinnoittelu ja laskutus

Asiakkaan tilaamat palvelut laskutetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan. Tutustu hinnastoon osoitteessa www.ksvv.fi. Palvelun kuukausihinta sisältää palvelun käytön. Laskutuskausi on yksi (1) kuukausi. Laskutus alkaa internetpalvelun aloittamiskuukautena. Mikäli palvelu on otettu käyttöön kesken kuukauden, laskutetaan ko. kuukaudelta käyttöpäivämäärien mukainen maksu. Laskutustavaksi asiakas voi valita joko sähköpostiin toimitettavan laskun, paperilaskun tai verkkolaskun. Paperilasku on maksullinen laskutusvaihtoehto. Asiakas voi tehdä myös e-laskusopimuksen verkkopankissaan ensimmäisen laskun jälkeen. Mikäli laskutusvaihtoehtoa ei ole ilmoitettu, toimitetaan asiakkaalle maksullinen paperilasku. Maksuehto on 14 päivää. Mikäli asiakas ei maksa laskua tai maksaa sen vain osittain, KSVV:llä on oikeus sulkea palvelu toimitusehtojen mukaisesti. KSVV:llä on oikeus periä asiakaspalvelusta kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut.

Asiakastiedotus

KSVV tiedottaa palvelun käyttöön vaikuttavista asioista verkkosivuillaan osoitteessa www.ksvv.fi. Merkittävistä häiriöistä tai palvelukatkoksista ilmoitetaan myös suoraan asiakkaille. KSVV lähettää asiakkailleen tietoa liittymistä, palveluista ja yhtiön toiminnasta sähköpostilla, tekstiviestillä ja kirjeellä. Asiakastiedotus kuuluu voimassa oleviin asiakkuuksiin, ja se voidaan poistaa asiakkaan kirjallisen pyynnön perusteella. Markkinointisähköpostiviesteissä on yhteystiedot, johon asiakas voi ilmoittaa, mikäli ei halua saada KSVV:n markkinointiviestejä. Asiakastiedotus kohdistetaan niihin yhteystietoihin (esim. nimi- ja osoitetiedot), jotka asiakas on ilmoittanut KSVV:lle.

Asiakkaan tulee huolehtia, että KSVV:llä on ajan tasalla olevat nimi- ja yhteystiedot sekä laskutusosoite. Asiakaspalveluun voi ottaa yhteyttä puhelimella, sähköpostilla tai sähköisen asiointikanavan kautta. Yhteystiedot löytyvät muun muassa sopimuksesta ja laskusta.

Asiakkaan peruuttamisoikeus ja sopimuksen päättäminen

Asiakkaalla on oikeus purkaa tilaamansa palvelu yleisten sopimusehtojen mukaisesti. Määräaikainen sopimus on voimassa osapuolten sopiman määräajan. Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen irtisanomisaika on kuluttaja-asiakkaan puolelta kaksi (2) viikkoa ja KSVV:n puolelta yksi (1) kuukausi. Kuluttaja-asiakkaat voivat tehdä Palvelun irtisanomisen suullisesti tai kirjallisesti KSVV:n asiakaspalveluun. Yhteisöasiakkaan puolelta irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta ja KSVV:n puolelta yksi (1) kuukausi. Yhteisöasiakkaan on tehtävä irtisanominen kirjallisesti KSVV:n asiakaspalveluun.

Muuttotilanteessa palvelu voidaan siirtää toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Kuluttaja-asiakkailla on etämyynnissä (puhelin, internet, sähköposti, kotimyynti) tilatulle palvelulle on 14 vuorokauden peruutusoikeus tilausvahvistuksen vastaanottamisesta peruuttamislomakkeella tai ilmoittamalla siitä KSVV:n asiakaspalveluun kirjallisesti tai sähköisesti.

Muut ehdot

Sopimusasiakirjat muodostavat sopimuskokonaisuuden. Sopimusasiakirjat koostuvat asiakaskohtaisesta sopimuksesta ja sen liitteistä, tästä tuotekuvauksesta, KSVV:n palvelusopimusehdoista kuluttajille tai yhteisöille ja hinnastosta. Yritysten tilauksissa (tilaus on tehty Y-tunnuksella) sovelletaan palvelusopimusehtoja yhteisöille ja yksityishenkilöiden tilauksissa (tilaus on tehty henkilötunnuksella) sovelletaan palvelusopimusehtoja kuluttajille. Keski-Suomen Valokuituverkot Oy:llä on oikeus muuttaa tätä tuotekuvausta, palvelusopimusehtoja ja hinnastoa. Palvelua koskevista asioista tiedotetaan osoitteessa www.ksvv.fi.