

Matkaviestinliittymien erityisehdot

1 Määritelmät

Näissä erityisehdoissa käytetyillä isoilla alkukirjaimilla kirjoitetuilla termeillä, joita ei ole määritelty tässä asiakirjassa, on sama merkitys kuin Giga Mobiilin kuluttaja-asiakkaille ja yritysasiakkaille tarkoitetuissa Yleisissä ehdoissa.

Seuraavat isot alkukirjaimet sisältävät käsitteet ovat voimassa näissä Erityisehdoissa:

Sopimus

tarkoittaa Asiakkaan ja Giga Mobiilin välinen palvelusopimus Palvelujen tarjoamisesta, mukaan lukien muun muassa Liittymätilaus, nämä Erityisehdot ja Giga Mobiilin kuluttaja- ja yritysasiakkaiden Yleiset ehdot.

Asiakas

tarkoittaa sekä yksityis- että yritysasiakkaita, jotka solmivat tai ovat solmineet Sopimuksen Giga Mobiilin kanssa. Kuluttaja-asiakas ostaa Palveluja Giga Mobiililta ensisijaisesti yksityiseen käyttöön, ei harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Yritysasiakas on luonnollinen tai oikeushenkilö, joka ostaa Palveluja Giga Mobiililta pääasiallisesti harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Laitteet

tarkoittaa modeemi- ja telepäätelaitteita ja muita laitteita, jotka Giga Mobiili kulloinkin toimittaa Asiakkaalle.

Giga Mobiili

tarkoittaa Giga Mobiili Oy:tä, Y-tunnus 3505729-3, joka on Suomen lainsäädännön mukaan perustettu ja toimiva suomalainen osakeyhtiö, jonka kotipaikka on Firdonkatu 2 T63, 00520 Helsinki. Giga Mobiili on Gigantin tytäryhtiö.

Gigantti

tarkoittaa Gigantti Oy Ab:tä, Y-tunnus 1523846-8, joka on Suomen lainsäädännön mukaisesti perustettu ja toimiva suomalainen osakeyhtiö, jonka kotipaikka on Töölönlahdenkatu 2, 00100 Helsinki.

Verkko

tarkoittaa viestintäverkkoa, jossa Giga Mobiili kulloinkin tarjoaa palveluja.

Palvelut

tarkoittaa Giga Mobiilin Asiakkaalle kulloinkin tarjoamia ja Asiakkaan kulloinkin tilaamia laite-, sisältö-, liittymä- ja lisäpalveluja ja muita viestintä- ja lisäarvo- ja muita palveluita yhdessä.

Erityisehdot

tarkoittaa Giga Mobiilin matkaviestinliittymiin sovellettavia erityisehtoja.

Liittymänopeus

tarkoittaa liittymälle ilmoitettua realistisesti saavutettavissa olevaa maksiminopeutta.

2 Yleistä

Giga Mobiili on virtuaalinen operaattori, joka käyttää DNA Oyj:n matkapuhelinverkkoa Giga Mobiili Viestintäpalvelujen tarjoamiseen. Tämä tarkoittaa, että Giga Mobiili ei omista Verkkoa, jossa se tarjoaa Viestintäpalveluja.

Palveluita koskeva Sopimus on Giga Mobiilin ja Asiakkaan välinen.

3 Liittymän ominaisuudet

Matkaviestintäliittymällä tarkoitetaan Giga Mobiilin tarjoamia matkapuhelin- ja mobiililaajakaistaliittymiä. Roaming-ominaisuuden puuttuminen mainitaan erikseen liittymän tuotekuvauksessa ja hinnastossa. Asiakas voi milloin tahansa tilata Giga Mobiilin tuotevalikoimaan kuuluvia lisäpalveluita.

3.1 Puhelinliittymät

Kaikkiin matkapuhelinliittymiin sisältyvät vakiopalvelut ovat puhelut, tekstiviestit (SMS) ja multimediaviestit (MMS). Ellei liittymän tuotekuvauksessa tai hinnastossa toisin mainita, liittymässä on mahdollisuus tiedonsiirtoon.

3.2 Mobiililaajakaistaliittymät

Mobiililaajakaistaliittymien perusominaisuus on tiedonsiirtopalvelu, joka mahdollistaa Internetyhteyksien muodostamisen Verkkoon liitettyllä laitteella, kuten modeemilla, tabletilla tai kannettavalla tietokoneella.

4 Puhelut, teksti- ja multimediaviestit

Mikäli matkaviestinliittymä sisältää puhe- ja/tai SMS/MMS-viestipalvelun, laskutetaan palvelun käyttö liittymätyyppikohtaisella hinnoittelulla: veloitus käytön mukaan, kuukausittain uusiutuva paketti tai rajaton käyttö.

Verkkovierailuominaisuuden (roaming) sisältävillä liittymillä perusominaisuuksiin kuuluvat puhe- ja viestipalvelut ovat Asiakkaan käytössä ilman lisäveloitusta koko EU/ETA-alueella, kun verkkovierailu on kohtuullista ja ajoittaista. Puheluiden ja viestien osalta edellä mainitun hinnoittelun piiriin kuuluvat verkkovierailupuhelut ja -viestit EU/ETA-alueella normaalihintaisiin kiinteän verkon ja matkapuhelinverkon numeroihin EU/ETA-alueelle.

Hinnoittelu ei koske puheluita ja viestejä palvelu- ja yritysnomeroihin tai muihin erikoishinnoiteltuihin numeroihin, vaan ne veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaan.

Suomesta ulkomaille soitetut puhelut ja lähetetyt viestit laskutetaan aina ulkomaanpuhelinhinnaston mukaisesti. Giga Mobiili varaa oikeuden muuttaa ulkomaanpuheluiden ja -viestien hintoja toimialan sääntelyn tai markkinatilanteen muuttuessa. Mahdolliset muutokset hinnoissa eivät vaikuta Sopimuksen voimassaoloon tai muuhun sisältöön.

5 Tiedonsiirto

Tiedonsiirtopalvelu mahdollistaa Internetyhteyden muodostamisen mobiilipäätelaitteella. Palvelu toteutetaan 2G-, 4G- tai 5G-tiedonsiirtona tai muulla soveltuvalla teknologialla. Liittymään kuuluva tiedonsiirtopalvelu määrittää liittymän tiedonsiirron maksiminopeuden (Liittymänopeus), käytettävissä olevan tiedonsiirtotekniikan ja mahdollisen tiedonsiirron käyttömäärärajan. Palvelun suurin mahdollinen tiedonsiirtonopeus on liittymälle hinnastossa ilmoitettu maksiminopeus. Tiedonsiirtonopeuden vaihteluvälit eri nopeusluokille on listattu taulukkoon 1 ja taulukkoon 2.

Liittymän nopeus	Lataus nopeus 4G verkossa	Lataus nopeus 5G verkossa*
128 kbit/s	0,1 - 0,128	0,1 - 0,128
256 kbit/s	0,2 - 0,256	0,2 - 0,256
512 kbit/s	0,4 - 0,5	0,4 - 0,5
1 Mbit/s	0,5 - 1	0,5 - 1
2 Mbit/s	0,5 - 2	0,5 - 2
5 Mbit/s	0,5 - 5	0,5 - 5
10 Mbit/s	4 - 10	4 - 10
20 Mbit/s	4 - 20	10 - 20
50 Mbit/s	4 - 50	10 - 50
100 Mbit/s	4 - 100	10 - 100
150 Mbit/s	4 - 150	10 - 150
200 Mbit/s	4 - 200	10 - 200
300 Mbit/s	4 - 300	10 - 300
400 Mbit/s	4 - 400	10 - 400
500 Mbit/s	4 - 500	10 - 500
600 Mbit/s	4 - 600	10 - 600
1000 Mbit/s	4 - 600	10 - 1000

Taulukko 1: Latausnopeuksien vaihteluvälit eri nopeusluokilla

* Verkon suurin mahdollinen latausnopeus kasvaa jatkuvasti kapasiteettilaajennusten myötä.

Liittymän nopeus	Lähetysnopeus 4G verkossa	Lähetysnopeus 5G verkossa*
128 kbit/s	0,1 - 0,128	0,1 - 0,128
256 kbit/s	0,2 - 0,256	0,2 - 0,256
512 kbit/s	0,4 - 0,5	0,4 - 0,5
1 Mbit/s	0,5 - 1	0,5 - 1
2 Mbit/s	0,5 - 2	0,5 - 2
5 Mbit/s	0,5 - 5	0,5 - 5
10 Mbit/s	4 - 10	4 - 10
20 Mbit/s	4 - 20	4 - 20
50 Mbit/s	4 - 50	4 - 50
100 Mbit/s	4 - 50	4 - 50
150 Mbit/s	4 - 50	4 - 50
200 Mbit/s	4 - 50	4 - 100
300 Mbit/s	4 - 50	4 - 100
400 Mbit/s	4 - 100	4 - 100
500 Mbit/s	4 - 100	4 - 100
600 Mbit/s	4 - 100	4 - 300
1000 Mbit/s	4 - 100	4 - 300

Taulukko 2: Lähetysnopeuksien vaihteluvälit eri nopeusluokilla

Vaihteluvälin ylärajalla tarkoitetaan suurinta mahdollista asiakkaan realistisesti saavutettavissa olevaa IP-paketin hyötykuormasta laskettua nopeutta sellaisella päätelaitteella, joka tukee kyseistä Verkossa saatavilla olevaa verkkotekniikkaa. Asiakkaan saatavilla olevaa verkkotekniikkaa rajoittavat eri verkkotekniikoiden ja taajuuksien maantieteelliset kuuluvuusalueet, Asiakkaan liittymätyyppi ja päätelaite. Lisätietoja maantieteellisestä kattavuudesta löytyy Giga Mobiilin verkkosivuilta osoitteesta gigamobiili.fi.

6 Palvelun käyttö ulkomailla (roaming)

Giga Mobiili käyttää DNA Oy:n matkapuhelinverkkoa ja ulkomaisten operaattoreiden kanssa tehtyjä verkkovierailusopimuksia. Tämä mahdollistaa Giga Mobiilin matkapuhelinliittymien käytön ulkomailla (tietyn ulkomaisen operaattorin kuuluvuusalueella). Palvelujen käyttäminen ulkomailla on mahdollista vain liittymillä, jotka sisältävät verkkovierailuominaisuuden (roaming).

Ulkomaisten operaattorien laskutuskäytännöt, palvelut ja niiden laatu voivat erota olennaisesti Giga Mobiilin vastaavista. Giga Mobiilin matkaviestinliittymän käyttöön Suomen ulkopuolella maissa, joissa sen käyttäminen on mahdollista ja sallittua, sovelletaan käyttömaan lainsäädäntöä ja palvelun tarjoavan ulkomaisen operaattorin käytäntöä, ohjeita ja määräyksiä. Giga Mobiili ei vastaa matkaviestinyhteyden tai muiden matkaviestinpalveluiden toimivuudesta tai laadusta käytettäessä matkaviestinliittymää ulkomailla tai ulkomaisen operaattorin verkossa.

Asiakkaan tietosuojan osalta noudatetaan matkaviestinliittymän käyttömaan lainsäädäntöä sekä verkon ylläpitäjän käytäntöä.

Palvelun käyttö EU/ETA-alueen ulkopuolella ei sisälly kuukausimaksuun, vaan hinnoitellaan ja laskutetaan kulloinkin voimassa olevan verkkovierailuhinnaston mukaan. Ulkomaisen operaattorin verkosta soitettujen ja vastaanotettujen puheluiden, tekstiviestien ja tiedonsiirron hinnastot löytyvät Giga Mobiilin kotisivuilta ja asiakaspalvelusta.

Giga Mobiililla on verkkovierailuhinnoittelussa käytössä hintaryhmät normaalihintaisen puheluiden ja tekstiviestien osalta. Paikallisiin palvelunumeroihin soittaminen veloitetaan verkkovierailukumppanin Giga Mobiilille ilmoittaman hinnaston mukaan, eikä Giga Mobiili vastaa mahdollisista muutoksista näissä hinnoissa.

Giga Mobiili varaa oikeuden muuttaa verkkovierailuhintoja toimialan sääntelyn tai markkinatilanteen muuttuessa. Mahdolliset muutokset verkkovierailupalveluiden hinnoissa eivät vaikuta Sopimuksen voimassaoloon tai muuhun sisältöön.

7 EU/ETA-roamingrajoitukset

Giga Mobiilin matkaviestinliittymät on tarkoitettu ajoittaisen matkustamisen yhteydessä tapahtuvaan kohtuulliseen verkkovierailuun.

Mikäli EU/ETA-verkkovierailupalveluiden käyttö ylittää liikennelajikohtaisen kohtuullisen käytön rajan, Giga Mobiili laskuttaa EU/ETA-verkkovierailusta kotimaan hinnan lisäksi voimassaolevan hinnaston mukaisen EU-lisämaksun liikennelajikohtaisesti. EU-lisämaksun suuruus sekä liittymätyyppikohtaiset kohtuullisen käytön kiintiöt eri palveluille ilmoitetaan Giga Mobiilin verkkosivuilla osoitteessa gigamobiili.fi. Kohtuullisen verkkovierailun ylittymisestä tiedotetaan Asiakasta tekstiviestillä. Mikäli liittymätyypillä on rajaton tiedonsiirto Suomen lisäksi myös Pohjolassa (Ruotsi, Norja, Tanska) ja Baltiassa (Viro, Latvia, Liettua), tiedonsiirto näillä alueilla ei kuluta liittymätyyppikohtaista EU-tiedonsiirron kohtuullisen käytön kiintiötä.

Pysyvän (ei-ajoittaisen) verkkovierailun osalta laskutetaan kaikista verkkovierailupalveluista kotimaan hinnan lisäksi EU-lisämaksu. Asiakkaan verkkovierailu katsotaan ajoittaiseksi, kun ainakin toinen seuraavista ehdoista täyttyy:

1. Liikennemääräehto: Tiedonsiirron, soitettujen puheluminuuttien, ja lähetettyjen SMS/MMS-viestien kokonaismäärä kotimaassa on suurempi kuin EU/ ETA-alueella viimeisen 120 vuorokauden aikana tai;

2. Oleskeluehto: Asiakas on viimeisen 120 vuorokauden aikana oleskellut enemmän kotimaassa kuin EU/ETA-alueella.

Mikäli kumpikaan ehdoista (liikennemääräehto tai oleskeluehto) ei täyty, saa Asiakas automaattisen viestin ajoittaisen verkkovierailun ylittymisestä ja EU-lisämaksun soveltamisesta. Viestin jälkeen Giga Mobiili laskuttaa EU/ETA-alueella käytetyistä verkkovierailupalveluista voimassaolevan hinnaston mukaisen EU-lisämaksun.

Veloitetut EU-lisämaksut hyvitetään, mikäli Asiakas seuraavan 14 vuorokauden aikana osoittaa käyttävänsä liittymää pääasiallisesti kotimaassa. EU-lisämaksujen periminen lopetetaan, kun matkaviestinpalveluiden käyttö täyttää liikennemääräehdon (1) tai oleskeluehdon (2).

Hinnoittelu koskee Asiakkaita, jotka asuvat vakinaisesti Suomessa tai joilla on pysyviä yhteyksiä Suomeen. Mikäli Asiakkaalla ei ole esittää pysyviä yhteyksiä Suomeen, EU/ETA-alueella kulutetuista verkkovierailupalveluista peritään kotimaan hinnan lisäksi aina EU-lisämaksu. Pysyvän yhteyden Suomeen voi muodostaa esimerkiksi vakituinen kotiosoite, työpaikka tai opiskelupaikka Suomessa. Giga Mobiili voi pyytää Asiakasta esittämään todisteita pysyvistä yhteyksistä Suomeen liittymäsopimusta tehdessä ja milloin tahansa sen jälkeen, mikäli Giga Mobiili epäilee, että Asiakkaalla ei ole pysyviä yhteyksiä Suomeen.

Mikäli verkkovierailupalvelun käyttö todetaan vilpilliseksi, Giga Mobiili laskuttaa EU/ETA-alueella käytetyistä verkkovierailupalveluista EU-lisämaksun. Vilpillisestä käytöstä on kyse, mikäli Asiakkaan liittymä on pitkään käyttämättömänä ja sitä käytetään pääosin tai kokonaan ulkomailla, tai mikäli Asiakkaalla on useampi liittymä ja niitä käytetään ulkomailla peräkkäin. Tällöin on oletettavissa, että Asiakas pyrkii käyttämään verkkovierailupalveluja vilpillisesti tai poikkeavasti kotimaan hinnalla.

Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä tai luovuttaa liittymiä (SIM-kortteja) henkilöille, jotka eivät asu vakinaisesti Suomessa ja joilla ei muutoinkaan ole pysyviä yhteyksiä Suomeen. Mikäli liittymä myydään tai luovutetaan tällaisille henkilöille, Giga Mobiili veloittaa kaikista EU/ ETA-alueella kulutetuista verkkovierailupalveluista kotimaan hinnan lisäksi EU-lisämaksun. Giga Mobiililla on myös oikeus sulkea tällaiset liittymät välittömästi ja irtisanoa niitä koskevat Sopimukset. Liittymän sulkeminen ja Sopimuksen irtisanominen ei poista Asiakkaan vastuuta kertyneistä maksuista.

8 Palveluiden kuuluvuuteen ja käytettävyyteen vaikuttavat tekijät

Kansallisten ja kansainvälisten verkkojen nopeudesta, palvelimien nopeudesta sekä näiden ruuhkaisuudesta johtuen tiedonsiirtonopeudet Internetissä sijaitseville palvelimille voivat olla pienempiä kuin liittymän maksiminopeus.

Rakennusmateriaaleista erityisesti kivi, metalli ja uudisrakennuksissa usein käytetty selektiivilasi muodostavat radioaallon kulkua vaikeuttavia esteitä, joihin radioaallot voivat pysähtyä tai vaimeta voimakkaasti. Esimerkiksi kivi aiheuttaa

kuuluvuusongelmia paksuseinäisissä taloissa, kellareissa, tunneleissa ja kalliioleikkauksissa. Radioaallot voivat jäädä heijastumaan kahden kivipinnan – esimerkiksi rakennusten – väliin, jolloin radioaallon eteneminen estyy tai häiriintyy. Myös maastonmuodot voivat estää radioaaltojen etenemisen. Jos Palvelun Käyttäjän ja tukiaseman välissä on esimerkiksi korkea mäki, ei signaali välttämättä saavuta päätelaitetta voimakkaana tai ollenkaan. Edellä mainituista seikoista johtuen Verkkojen peittoalueet ovat suuntaa antavia ja niillä voi esiintyä katvealueita, joilla Palvelu ei toimi aukottomasti.

Yksi tukiasema pystyy välittämään vain tietyn määrän liikennettä. Jos Verkkoon tulee yhtäkkisesti paljon samanaikaista liikennettä, Verkko voi ruuhkautua. Esimerkiksi suurten yleisötapahtumien aikana verkko voi olla ruuhkainen, jos suuri määrä ihmisiä kerääntyy paikkaan, jossa normaalisti ei ole paljon matkaviestinliikennettä. Puhelun soittoa yrittävä matkaviestimen Käyttäjä saa tällöin verkko varattu -ilmoituksen tai kuulee varattu -äänimerkin.

Verkon kuormittumisesta johtuen myös tiedonsiirto voi hidastua, katkeilla tai keskeytyä. Nopeuksiin vaikuttavat lisäksi käytetty päätelaite, ohjelmistot ja sovellukset.

Giga Mobiilin Verkon radiokapasiteettia voidaan jakaa siten, että suuremman maksiminopeuden liittymä saa myös verkon ruuhkatilanteessa korkeamman tiedonsiirtonopeuden kuin pienemmän maksiminopeuden liittymä.

Nopeusluokkiin perustuvassa kapasiteetinjaossa erot eri Asiakkaille tarjotussa kapasiteetissa ovat korkeintaan yhtä suuria kuin nopeusluokkien suhteelliset erot. Esimerkiksi liittymä, jonka maksiminopeus on 300 Mbit/s, voi saada korkeintaan kuusinkertaisen kapasiteetin 50 Mbit/s liittymään nähden. Mikäli yhden tukiaseman alueelle tulee niin paljon Asiakkaita, että 50 Mbit/s liittymäasiakkaat saavat kukin ainoastaan 10 Mbit/s nopeuden, voi 300 Mbit/s maksiminopeuden liittymällä silti saada samanaikaisesti saman tukiaseman alueella 60 Mbit/s tiedonsiirtonopeuden. Tätä suuremmat erot toteutuviissa tiedonsiirtonopeuksissa johtuvat muun muassa Asiakkaiden erilaisista radio olosuhteista ja laitteiden ominaisuuksista.

Giga Mobiili voi priorisoida tiedonsiirron viivettä eli latenssia liittymätyyppikohtaisesti. Latenssilla tarkoitetaan tiedonsiirtopaketin välittämiseen kuluvaan aikaan. Latenssilla on erityisesti merkitystä viivekriittisissä palveluissa, kuten esimerkiksi verkkopelaamisessa tai esineiden internet (IoT)-käytössä.

Matkaviestinverkossa voi ilmetä satunnaisia ja lyhytkestoisia häiriöitä ja viiveitä sekä puheluyhteyksien tilapäisiä katkeamisia. Nämä johtuvat mm. radio- ja verkkotekniikasta, verkon ja järjestelmän ominaisuuksista, verkon kuormituksesta sekä huolto- ja ylläpitotoista. Myös tietoturvahyökkäykset, asiakkaan laitteistot, maastoesteet, rakennukset, tietoturvahukien torjunta sekä käyttäjien määrä voivat olla palvelun toimivuutta rajoittavia seikkoja.

Katkenneen tai keskeytyneen tiedonsiirtoyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisenä tai virheellisenä. Giga Mobiili ei vastaa näiden osalta Asiakkaalle koituneista vahingoista.

Giga Mobiili tiedottaa tietoonsa tulevista Palveluun vaikuttavista muista kuin vähämerkityksellisistä muutoksista ennen niiden voimaantuloa Giga Mobiilin yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

9 Liittymän ominaisuudet ja rajoituspalvelut

Liittymän tiedonsiirtopalvelussa on IPv6-tuki. Tiedonsiirtopalvelussa käytetään oletusarvoisesti IPv4-osoitteiden yhteydessä osoitteenmuunnosta (NAT). Tällöin palvelu ei saa julkista yksilöllistä IP-osoitetta ja tiedonsiirtoyhteyden avaaminen internetistä päätelaitteeseen ei ole mahdollista.

Giga Mobiili kehittää liittymiensä ominaisuuksia ja pyrkii helpottamaan liittymän monipuolista käyttöä. Giga Mobiili voi liittää liittymän perusominaisuuksiin uusia ominaisuuksia.

Asiakas voi estää puhelinliittymän tiedonsiirto-ominaisuuden käytön kytkemällä Giga Mobiili Dataesto -palvelun (kts. ohjeet gigamobiili.fi).

Asiakas voi pyytää liittymän käytön rajoittamista ja liittymän lähtevän liikenteen estoa tiettyyn liikennetyyppiin tilaamalla tarjolla olevia estopalveluita. Jos Giga

Mobiilin asettama esto myöhemmin Asiakkaan pyynnöstä poistetaan, Giga Mobiili voi periä toimenpiteestä hinnaston mukaisen maksun.

10 Liikenteenhallinta

Liikenteenhallinnan tavoitteena on edistää tehokasta verkkoresurssien käyttöä ja optimoida tiedonsiirron kokonaislaatua parhaan mahdollisen palvelun mahdollistamiseksi kaikille Asiakkaille. Liikenteenhallinnalla vastataan verkon liikenteen määrän voimakkaasta ja usein ennakoimattomasta vaihtelusta syntyviin haasteisiin, varmistamaan esimerkiksi kriittisten palvelujen ja sovellusten luotettavan toiminnan liikenteen määrästä riippumatta.

Asiakkaalle liikenteenhallinnasta syntyvät vaikutukset ovat lähes poikkeuksetta vähäisiä. Tällaisia vaikutuksia ovat esimerkiksi yhteysnopeuden hetkellinen hidastuminen tai viiveen lisääntyminen, jotka ajoittuvat pääsääntöisesti verkkoliikenteen ruuhkapiikkeihin.

Giga Mobiili (tai sen puolesta toimiva verkko-operaattori DNA Oyj) varaa oikeuden käyttää Verkossaan tilapäisiä, tiettyihin sovelluksiin, palveluihin tai sisältöihin kohdistuvia taikka vastaanottajasta, lähettäjästä tai päätelaitteesta riippuvaisia liikenteenhallintamenetelmiä, jos se on välttämätöntä:

1. lainsäädännöstä seuraavan vaatimuksen, tuomioistuimen päätöksen taikka viranomais määräysten ja -päätösten asettaman vaatimuksen noudattamiseksi. Hallintamenetelmät toteutetaan siinä laajuudessa ja ajanjaksolla kuin määräys tai laki edellyttää; tai
2. Verkon, sen kautta tarjottavien Palvelujen ja loppukäyttäjien päätelaitteiden eheyden ja turvallisuuden säilyttämiseksi. Hallintamenetelmät voidaan kohdentaa Verkon tai päätelaitteiden eheyttä tai turvallisuutta uhkaavaan yhteyteen, kunnes uhka on torjuttu; tai
3. uhkaavan verkon ruuhkautumisen estämiseksi tai poikkeuksellisen tai väliaikaisen verkon ruuhkautumisen vaikutusten lieventämiseksi siinä laajuudessa ja sen pituisena kuin tilanne vaatii.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat esimerkiksi liikenteen jonotus, priorisointi, supistaminen ja ruuhkan signalointi Asiakkaan sovelluksille. Näitä menetelmiä hyödynnetään automaattisesti, eikä näiden toimenpiteiden dynaamisia vaikutuksia voida arvioida tarkasti ja sovelluskohtaisesti. Verkon suorituskkyä valvotaan jatkuvasti ja liikennevirtoja optimoidaan, sekä Verkon kapasiteettia lisätään siten, että liikenteenhallinnan vaikutukset ovat Asiakkaille Palvelusta ja sovelluksesta riippumatta mahdollisimman vähäisiä.

Giga Mobiili voi myös palvelun käytettävyyden, hättaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa Palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä tiedonsiirtopalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois. Liikenteenhallinta verkon ruuhkautumisen estämiseksi tai ruuhkautumisen vaikutusten lieventämiseksi voi tilapäisesti hidastaa tiedonsiirtoyhteyttä. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien tiedonsiirtopalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat esimerkiksi tuomioistuimen määräyksellä tehdyt verkon käytön rajoitukset, joilla estetään pääsy verkkopalveluihin, joita käytetään tekijänoikeudella suojatun sisällön oikeudettomaan jakeluun. Tällaiset estot voidaan toteuttaa siten, että Palvelun käyttäjän pääsy estetään joihinkin Internet-verkon osoitteisiin tai siten, että joitakin internet-verkon palvelimien osoitteita ei välitetä Palvelun käyttäjälle Giga Mobiilin nimipalvelusta (DNS). Muita liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös tietoturvaperusteisesti tehdyt porttiestot. Porttiestoja voidaan käyttää esimerkiksi laajamittaisen haavoittuvuuden hyväksikäytön rajoittamiseen. Uusia tietoturvauhkia ilmaantuu jatkuvasti.

Laadukkaan ja nopean käyttökokemuksen takaamiseksi tasapuolisesti kaikille Asiakkaille, Giga Mobiili varaa oikeuden asiakaskohtaiseen Verkon tiedonsiirtokapasiteetin hallintaan. Tämä tarkoittaa liikenteenhallintaa ruuhkatilanteissa niillä Asiakkaila, joiden datakäyttö on ylittänyt 200 gigatavua kuukauden aikana.

Suomen Liikenne- ja viestintäviraston (Traficom) määräyksen mukaisesti lähtevä SMTP-sähköpostiliikenne liittymästä porttiin 25 on sallittu vain Giga Mobiilin omille SMTP-palvelimille.

11 Palvelun rajoitukset

Liittymän ja sen sisältämien Palveluiden jälleenmyynti, edelleen tarjoaminen toisen palvelun osana, käyttäminen pääasiallisesti elinkeinotoimintaan tai palveluiden koneellinen käyttö tai automaattisia järjestelmiä hyväksikäyttäen on kielletty. Asiakas vastaa siitä, että palvelun käyttö ei aiheuta häiriötä Verkolle, mukaan lukien Verkon kuormittaminen tavanomaisesta poikkeavalla matkaviestinnän määrällä.

Tavanomaisesta poikkeavaksi matkaviestinnän määräksi katsotaan yli 10 000 minuuttia puheluita, yli 10 000 kappaletta SMS/MMS viestejä tai yli 500 gigatavua tiedonsiirtoa kuukaudessa.

Palvelua ei saa käyttää puhelujen pääasialliseen reitittämiseen eri verkkojen välillä.

Mikäli käy ilmi, että Asiakas on käyttänyt liittymää Sopimuksen vastaisesti, Giga Mobiililla on oikeus estää Palvelun käyttö tai sulkea Palvelu sekä vaatia korvaus aiheutuneesta vahingosta.

Väärinkäytösten estämiseksi Palvelu ei toimi ulkomailla (ts. verkkovierailu on kokonaan estetty), jos liittymää ei ole lainkaan käytetty Suomessa.

Giga Mobiililla on oikeus puuttua liittymän väärinkäyttöön Sopimuksen mukaisesti.

12 Tietoturva

Langaton viestintä Verkon tukiaseman ja Laitteen välillä on salattu. Liikennöitäessä Internetiin Asiakkaan tulee huolehtia siirtämänsä luottamuksellisen tiedon salauksesta.

Asiakas vastaa itse käyttämänsä päätelaitteen (esimerkiksi puhelin tai kannettava tietokone), tietojärjestelmien, lähiverkon tai muiden vastaavien laitteiden ja järjestelmien suojauksesta ja tietoturvasta. Asiakas vastaa myös henkilökohtaisen

palomuurin ja haittaohjelmien torjuntaohjelmien toiminnasta sekä käyttöjärjestelmien tarvittavista päivityksistä.

Asiakkaan tulee noudattaa huolellisuutta liittymän säilytyksessä, suojaamisessa ja käytössä. Tunnisteita, liittymäkorttia (SIM) ja puhelinta ei saa jättää valvomattomaan paikkaan. Oletusarvoinen PIN-koodi tulee vaihtaa uuteen ja päätelaitteessa tulee mahdollisuuksien mukaan käyttää automaattista lukitusta ja suojakoodia.

Yhteyden muodostamiseen mahdollisesti tarvittavia käyttäjäkohtaisia tunnuksia on säilytettävä huolellisesti siten, etteivät mainitut tiedot joudu kolmansien osapuolien haltuun.

13 SIM-kortti

Ellei toisin sovita, kansainvälisen asiakastunnisteen sisältävä liittymäkortti (SIM-kortti) on Giga Mobiilin omaisuutta. Asiakas saa käyttää SIM-korttia vain toimivassa ja hyväksytyn tyyppisessä telepätelaitteessa, radiolaitteita koskevien määräysten mukaisesti.

Giga Mobiililla on oikeus päivittää liittymäkortille ulkomaanoperaattoreiden suosituslistaa sekä optimoida liittymäkortin teknistä rakennetta muun muassa tehostaakseen matkaviestinpuhelinverkkoympäristön ja liittymäkortin yhteistoimintaa, sekä ylläpitääkseen Giga Mobiilin tarjoaman palvelun laatua. Giga Mobiililla on oikeus vaihtaa liittymäkortti.

Jos liittymäkortti on löytötavaralaissa mainitun löytötavaratoimiston tai muun sellaisen organisaation hallussa, jonka tarkoituksena on palauttaa kadonneita tavaroita omistajilleen, Giga Mobiililla on oikeus luovuttaa tiedot liittymän omistajasta tai haltijasta ja tämän yhteystiedoista näille, jos tiedon antaminen voi auttaa liittymäkortin tai laitteen palauttamista oikealle omistajalleen, eikä tietojen luovuttamista ole kielletty.

14 Sopimuksen kesto

Sopimus voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassa olevana sopimuksena. Mikäli Sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa sovitun määräajan. Määräaikaisen sopimuskauden jälkeen Sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana, ellei Asiakas viimeistään kahta viikkoa tai Giga Mobiili viimeistään kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä ole irtisanonut Sopimusta päättymään määräaikaisen sopimuskauden loppuun.

Asiakkaan käyttäessä oikeuttaan siirtää numeronsa toiselle operaattorille kesken määräaikaisen Sopimuksen, Asiakkaan ja Giga Mobiilin 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 suorituseseen johdosta. Kuluttaja-asiakkaalla on tällöin velvollisuus näyttää toteen sosiaalisen suorituseseen olemassaolo ja toimittaa Giga Mobiilille kirjallinen selvitys irtisanomisen perusteista.

15 Toimitus, maksut ja laskutus

Liittymän toimitusaika on enintään 15 työpäivää tilauksen hyväksymisestä. Lisäpalvelut astuvat voimaan uuden liittymän kytkeytyessä välittömästi, ellei tietyn lisäpalvelun osalta ole erikseen muuta sovittu.

Giga Mobiili toimittaa laitteen Asiakkaan lähellä sijaitsevaan Giga Mobiilin kumppanikauppaan tai sovitulla muulla toimitustavalla. Laitteen toimitusaika voi vaihdella esimerkiksi Laitteen kysynnästä ja laitevalmistajan varastotilanteesta riippuen. Toimitusajasta sovitaan Asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti. Toimitus katsotaan tapahtuneeksi, kun Asiakas on saanut Laitteen hallintaansa ja/tai Palvelun käyttöönsä. Laitetta ja Palvelua ei toimiteta postitse Suomen rajojen ulkopuolelle eikä Ahvenanmaalle.

Asiakkaan tilaamat Palvelut laskutetaan kulloinkin voimassa olevan Giga Mobiilin hinnaston mukaan ja Sopimuksen mukaisin ehdoin.

Giga Mobiili päättää palveluiden maksuista ja laskutuskausista. Jos Asiakas yhdistää usean liittymän laskut yhdelle laskutussopimukselle, yhdenmukaistuvat kyseisten liittymien laskutuskaudet. Giga Mobiili ei ole velvollinen vastaanottamaan käteismaksua. Asiakkaan tulee ilmoittaa Giga Mobiilille laskutusosoitteen, kotiosoitteen ja nimen muutokset.

Jos Asiakas on ilmoittanut laskutusosoitteeksi tai liittymän käyttäjäksi kolmannen henkilön tiedot, tällä henkilöllä ei ole oikeutta tilata liittymään lisäpalveluita, ellei Asiakas ole erikseen myöntänyt tätä oikeutta käyttäjälle tai laskunmaksajalle. Giga Mobiililla on oikeus periä palvelun käyttömahdollisuuden ylläpidosta hinnaston tai sopimuksen mukaista kiinteää, aikaan perustuvaa perusmaksua. Perusmaksut peritään laskutuskausittain. Perusmaksu on suoritettava 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 huomautuksen laskussa mainittuun osoitteeseen, Giga Mobiili ei sulje Viestintäpalvelua sinä aikana, kun laskutuksen oikeellisuutta selvitetään. Tämä sulkemisrajoitus ei koske yleiseen teletoimintaan kuulumattomia Palveluita, 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 viivästyskorkoineen viipymättä, kun hänelle on ilmoitettu tarkastuksen tuloksesta.

16 Alennukset ja muut edut

Giga Mobiili voi tarjota alennuksen tai kylkiäisen, jos Asiakas hankkii Giga Mobiili -liittymän ostohetkellä. Alennusta ei voi yhdistää muihin alennuksiin, tarjouksiin tai kampanjoihin, ellei toisin mainita. Giga Mobiili pidättää oikeuden muuttaa tai peruuttaa alennuksen milloin tahansa.

Giga Mobiili pidättää oikeuden laskuttaa Asiakkaalta alennuksen tai kylkiäisen arvon, jos Asiakas ei siirrä puhelinnumeroaan nykyiseltä operaattorilta Giga Mobiilille tai peruuttaa Sopimuksen 30 päivän kuluessa muusta Asiakkaaseen liittyvästä syystä. Laskutettava arvo on alennuksen rahallinen arvo tai, jos kyseessä on kylkiäinen, tuotteen rahallinen arvo ostohetkellä.

Giga Mobiili voi ajoittain tarjota muita alennuksia ja etuja, joihin sovelletaan niiden omia erityisehtoja.

17 Etämyynti ja toimitus

Tämä kohta 17 koskee vain etämyyntiä, kuten verkkokauppaa ja telemarkkinointia.

Etämyynnissä Asiakkaalla on oikeus peruuttaa Sopimus ilmoittamalla siitä Giga Mobiilille 14 päivän kuluessa. 14 päivän peruutusajan laskeminen alkaa siitä, kun Asiakas on vastaanottanut tilausvahvistuksen. Laitteiden tai muiden ostettujen tavaroiden osalta peruutusajan laskeminen alkaa tavaroiden toimituksesta, jos ne toimitetaan myöhemmin kuin vahvistus.

Asiakas voi peruuttaa tilauksensa käyttämällä peruutustoimintoa, joka on saatavilla ostopaikan verkkosivulla. Giga Mobiili lähettää Asiakkaalle vahvistuksen peruutuksen vastaanottamisesta sähköpostitse, kun se on vastaanottanut Asiakkaan peruutusilmoituksen. Vahvistusviesti sisältää peruutusilmoituksen sisällön, lähetyspäivän ja -ajan.

Vaihtoehtoisesti, irtisanominen voidaan tehdä puhelimitse Giga Mobiilin asiakaspalveluun numeroon +358 4577353535. Puhelut ja jonotus asiakaspalveluun ovat kotimaan puhelumaksujen mukaisia. Ulkomailta soitetut puhelut ovat kansainvälisen hinnaston mukaisia. Irtisanominen voidaan tehdä myös sähköpostitse osoitteeseen info@gigamobiili.fi tai postitse osoitteeseen

Giga Mobiili Oy

c/o Spaces Tripla

Firdonkatu 2 T 63

00520 Helsinki

Suomi

Jos Asiakas haluaa palauttaa Laitteen ja saada maksamansa summan takaisin kokonaisuudessaan, Asiakkaan on varmistettava, että Laite ja sen pakkaus palautetaan olennaisesti muuttumattomassa ja myyntikelpoisessa kunnossa. Laitteen käyttöön katsotaan muun muassa seuraavat toimet: Laitteen kytkeminen virtalähteeseen, näytön suojakalvon tai muun vastaavan suojan poistaminen, Laitteen lataaminen, henkilökohtaiselle tilille kirjautuminen ja lukituksen käyttöönotto (esim. iCloud- tai Google-tili), Laitteen käyttö SIM-kortin tai vastaavan älykortin ollessa asetettuna Laitteeseen, tietojen tallentaminen Laitteen muistiin, myyntipakkauksen palauttaminen ilman kaikkia sen mukana toimitettuja lisävarusteita, käyttöohjeita, kaukosäätimiä, johtoja ja muita materiaaleja.

Asiakkaan on palautettava Laite viipymättä ja 14 päivän kuluessa peruutusilmoituksen antamisesta. Myös ostoksen yhteydessä saadut kampanjalahjat on palautettava. Jos niitä ei palauteta, Giga Mobiili pidättää oikeuden laskuttaa Asiakkaalta alennuksen tai kampanjalahjan arvo.

Jos Asiakas peruuttaa Sopimuksen ja Palvelu on Asiakkaan käytettävissä peruutusajan aikana, Asiakas on velvollinen maksamaan kyseisen ajanjakson palvelumaksut huolimatta sopimuksen peruuttamisesta.

Giga Mobiilin myymiin laitteisiin sisältyy valmistajan tai maahantuojaan takuu, jonka ehtoja on noudatettava.

18 Voimassaolo ja muut ehdot

Nämä Erityisehdot tulevat voimaan 1.9.2025 ja ovat voimassa toistaiseksi.

Näitä Erityisehtoja sovelletaan Giga Mobiilin matkaviestinliittymiin ja mobiililaajakaistaliittymiin. Sopimukseen sovelletaan näiden Erityisehtojen lisäksi tilaussopimuksessa mainittuja Giga Mobilin Yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai Yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille asiakassuhteesta riippuen.

Mikäli Sopimuksen asiakirjojen välillä syntyy ristiriitoja, sovelletaan seuraavaa etusijajärjestystä:

1. Tilaus
2. Erityisehdot
3. Hinnasto
4. Yleiset ehdot

Näillä Erityisehdoilla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaalle pakottavasta kuluttajan-suojalainsäädännöstä tai muusta pakottavasta lainsäädännöstä seuraavia oikeuksia.

Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus Kuluttajariitalautakunnalle (kuluttajariita.fi) Giga Mobilin kanssa tehdystä Sopimuksesta, jos riitaa ei voida ratkaista keskinäisillä neuvotteluilla. Kuluttajariitalautakunnan päätökset eivät ole sitovia. Ennen valituksen tekemistä Kuluttajariitalautakunnalle Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Kilpailu- ja kuluttajaviraston kuluttajaneuvontaan (kuluttajaneuvonta.fi).