

---

# KTV-LIITTYMÄ JA LISÄPALVELUT

# PALVELUKUVAUS

---

## Sisällysluettelo

1	YLEISKUVAUS.....	3
2	PALVELUKOMPONENTIT .....	3
2.1	Kaapeli-TV – liittymä ja laitteet .....	3
2.2	Peruspalvelu .....	3
2.3	Kanavapaketit .....	3
2.3.1	Kanavapakettien omahallinta.....	4
2.4	HD-sisältö ja linkitys.....	4
3	TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO .....	4
3.1	Toimitus ja käyttöönotto.....	4
4	TUKI JA YLLÄPITO .....	4
4.1	Ylläpito .....	4
4.2	Vikatilanteet .....	4
4.3	Takuu.....	5
4.4	Toimintahäiriöt ja tiedottaminen.....	5
4.5	Asiakas- ja häiriöpalvelun yhteystiedot.....	5
5	PALVELUTASOT .....	5
5.1	Toimitusaika.....	5
5.2	Käytettävyys .....	5
5.3	Virheen korjaaminen.....	5
6	PALVELUEHDOT .....	6
7	KÄSITTEET .....	6
8	PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN .....	7

# Kaapeli-TV -liittymä ja lisäpalvelut

## 1 YLEISKUVAUS

Kaapeli-TV on Lounea Oy:n asiakkailleen tarjoama kokonaisratkaisu, jossa asiakas saa televisio- ja radiopalvelut digitaalisena kaapelitelevisioverkon kautta. Erillisiä antennejä tai satelliittivastaanottimia ei tarvita. Kaapeli-TV koostuu monipuolisesta ohjelmatarjonnasta. Palvelu sisältää kotimaisia televisio- ja radiokanavia sekä ulkomaisia televisiokanavia. Palvelun sisältö saattaa vaihdella alueittain.

Kaapeli-TV – liittymän toimituksen jälkeen tontille kaivetut kaapelit jäävät Lounean omistukseen, joka vastaa niiden normaalista huollosta ja ylläpidosta. Kiinteistön alueella tapahtuvista kaapeleiden siirrosta ja mahdollisista vaurioista aiheutuvista kustannuksista vastaa kiinteistön omistaja.

Kaapeli-TV muodostuu kaapeliyhteyden suunnittelusta, asentamisesta, teknisistä tarvikkeista ja peruspalvelusta.

## 2 PALVELUKOMPONENTIT

### 2.1 Kaapeli-TV – liittymä ja laitteet

Digitaalisten lähetysten katsomiseen kaapelitelevisioverkossa tarvitaan kaapeliverkkoon yhteensopiva digisovitin eli digiboksi tai televisio, johon on valmiiksi sisäänrakennettu digisovitin. Digisovittimen tulee olla tarkoitettu kaapeliverkkoon (Cable ready/DVB-C). Kannattaa myös varmistaa, että laitteessa (digiboksi tai televisio) on Conax-salauksenpurkujärjestelmä ja korttipaikka TV-kortille.

Kaapeli-TV – liittymän tekniset vaatimukset on määritelty Kaapeliverkon liittymissopimuksen yleisissä ehdoissa sekä TV-palveluiden ja laitteiden sopimusehdoissa kuluttajille.

### 2.2 Peruspalvelu

Kaapeli-TV – peruspalvelu sisältää kotimaisia ja ulkomaisia televisiokanavia ja analogisia radiokanavia. Listaus kanavista löytyy osoitteesta <http://www.lounea.fi/>.

### 2.3 Kanavapaketit

Lisäpalveluna on mahdollista hankkia maksullisia kanavia ja niiden katseluun tarvittava ohjelmakortti (TV-kortti). TV-kortti sisältää kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset kanavat. Lisäkanavia ja kanavapaketteja voi tilata Lounean asiakaspalvelusta tai [www.omahallinta.fi](http://www.omahallinta.fi) – portaalin kautta.

Lisätietoa kulloinkin saatavilla olevista kanavapaketeista löydät osoitteesta [www.lounea.fi](http://www.lounea.fi).

Kanavapaketit ovat pääsääntöisesti saatavilla yksityisasiakkaille. Yrityksille (esim. Ravintolat ja hotellit) on omat erilliset kanavapakettinsa.

### 2.3.1 Kanavapakettien omahallinta

Omahallinta-portaali mahdollistaa kanavapakettien tilaamisen sekä MIX-paketin kanavasisällön muuttamisen kerran kalenterikuukaudessa. Kirjautuminen palveluun vaatii voimassaolevan sopimuksen TV-kortista.

Omahallinta.fi-palvelun ehdot on määritetty TV-palveluiden ja laitteiden sopimusehdoissa kuluttajille.

## 2.4 HD-sisältö ja linkitys

Kaapeli-TV – verkossa on mahdollista tilata erikseen myös teräväpiirto (HD)- ja 3D-kanavia. Nämä kanavat vaativat korttilinkityksen. Linkitykseen vaaditaan asiakkaan digiboksin tai CAM-moduulin CAM tai Chip ID. Numerosarja löytyy hyväksytyistä digibokseista yleensä laitteen takapaneelista tai televisiota käyttävän CAM-moduulin kyljestä. Televisioiden mukana ei yleensä tule vaadittavaa moduulia, vaan asiakkaan tulee hankkia se erikseen. Laitteen ID ilmoitetaan Lounean asiakaspalveluun linkityksen tekemiseksi. Kaikki HD- ja 3D-kanavat eivät välttämättä vaadi linkitystä. Luettelo kaapeli-TV – verkkoon soveltuvista laitteista löytyy osoitteesta [www.testatutlaitteet.fi](http://www.testatutlaitteet.fi).

## 3 TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

### 3.1 Toimitus ja käyttöönotto

Kaapeli-TV – liittymän toimittaminen on kuvattu Kaapeliverkon liittymissopimuksen yleisissä sopimusehdoissa.

## 4 TUKI JA YLLÄPITO

### 4.1 Ylläpito

Palveluntarjoaja ylläpitää palvelun käyttöön tarvittavia laitteita ja ohjelmistoja. Huoltotoimenpiteet pyritään ajoittamaan huoltoikkunaan. Asiakas vastaa hankkimiensa ja palveluun liitettyjen laitteiden ja ohjelmistojen toimivuudesta.

### 4.2 Vikatilanteet

Mahdolliset vikatilanteet pyritään korjaamaan niin pian kuin mahdollista. Palveluun sovelletaan kaapeliverkon liittymissopimusten yleisiä sopimusehtoja.

## 4.3 Takuu

Tarvittaviin laitteisiin, kuten kuitupääteeseen tai talovahvistimeen sovelletaan laitteen toimittajan määrittämiä takuehtoja. Laitteet ovat asiakkaan omaisuutta.

## 4.4 Toimintahäiriöt ja tiedottaminen

Palveluntarjoaja tiedottaa vikatilanteista omilla internet-sivustoillaan. Vikatilanteissa ja toimintahäiriöissä asiakas voi olla yhteydessä häiriöpalveluun.

## 4.5 Asiakas- ja häiriöpalvelun yhteystiedot

Asiakaspalvelu:

0800 303 00 tai [asiakaspalvelu@lounea.fi](mailto:asiakaspalvelu@lounea.fi)

Häiriöilmoitukset:

0800 303 04 tai [valvomo@lounea.fi](mailto:valvomo@lounea.fi)

## 5 PALVELUTASOT

### 5.1 Toimitusaika

Toimitusaika riippuu rakentamisalueen valmiusasteesta ja aikataulusta. Jos verkko on rakennettu kiinteistöön asti valmiiksi ja asiakkaalla on kuituliittymä, toimitusaika on noin kaksi viikkoa.

### 5.2 Käytettävyys

Palvelu on käytettävissä jatkuvasti, pois lukien mahdolliset huoltokatkot. Kanavapaketit ovat katsottavissa keskimäärin muutaman minuutin sisällä, kun aktivoitu kortit asetetaan digivirittimeen. Palveluiden aktivoinnissa voi kuitenkin esiintyä tapauskohtaista hitautta ja kanavien valtuuttaminen saattaa kestää pidempäänkin.

### 5.3 Virheen korjaaminen

Palvelun perushintaan sisältyy Palveluntarjoajan yritystuotteille/kuluttajatuotteille määritelty peruspalvelutaso, jonka mukaisesti palvelun virheen korjaus aloitetaan palveluaikana 8/16 palveluaikatunnin sisällä. Palveluaika on arkisin klo. 08.00-16.00. Peruspalvelutaso ei takaa

korjausaikaa. Palveluun ei ole saatavissa erillistä korotettua palvelutasoa. Palvelutasot on määritelty tarkemmin erillisessä Palvelutaso-dokumentissa.

## 6 PALVELUEHDOT

Palveluun sovelletaan seuraavia ehtoja järjestyksessä

1. Kaapeliverkon liittymissopimuksen yleisiä sopimusehtoja
2. TV-palveluiden ja laitteiden sopimusehtoja kuluttajille
3. Tätä palvelukuvausta

## 7 KÄSITTEET

- **TV-kortti** TV-kortti (ohjelmakortti, kaapelikortti, digikortti) tarkoittaa sirukorttia, jonka asiakas voi vuokrata operaattorilta. TV-kortille asiakas voi tilata haluamiaan kanavapaketteja erillisen hinnaston mukaisesti.
- **DVB-C** Lyhenteellä tarkoitetaan laitteita (digiboksi tai televisio), jotka on hyväksytty toimimaan hinnaston mukaisesti.
- **Conax** Salausjärjestelmä, jota käytetään kaapeli-TV – verkossa maksullisten sisältöjen salaamiseksi piratismiin estämiseksi.
- **CAM-moduuli** CAM-moduulilla tarkoitetaan CI-, CI+ - tai CA-moduulia, johon laitetaan TV-kortti. Nykyaikaiset televisiot tukevat pääsääntöisesti CI+ -moduuleita, joka asiakkaan tulee hankkia erikseen katsellakseen maksullisia kanavapaketteja.
- **CAM ID tai Chip ID** Digiboksin tai CAM-moduulin yksilöivä koodi, joka vaaditaan TV-kortin ja laitteen väliseen linkitykseen.
- **Linkitys** TV-kortin ja laitteen välinen linkitys vaaditaan piratismiin estämiseksi. Linkitys on yksi tapa hoitaa oikeuden omistajien vaatima teräväpiirtosisältöjen salaaminen.
- **Valtuutus** Maksukanavapaketit valtuutetaan operaattorin järjestelmästä. Kun asiakas asettaa TV-kortin digiviritimeensä, päätelaite

kysyy verkosta, mitä oikeuksia TV-kortilla on. Tähän toimintoon saattaa kulua muutamista minuuteista useisiin tunteihin riippuen päätelaitteesta, TV-kortin iästä sekä muista verkon teknisistä ominaisuuksista.

## **8 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN**

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan palvelukuvauksen olennaisesta muuttumisesta Kaapeliverkon liittymissopimuksen yleisten sopimusehtojen mukaisesti.