
LOUNEA KOTIPUHELIN

PALVELUKUVAUS

Sisällysluettelo

1	YLEISKUVAUS.....	3
2	PALVELUKOMPONENTIT	3
2.1	Puhepalvelu	3
2.1.1	Puhepalvelun rajoitukset.....	4
2.2	Puhelinnumerot.....	5
2.3	Lankapuhelinsovitin tai muu päätelaite.....	6
3	TOIMITUS	7
3.1	Palveluiden tilaus.....	7
3.2	Toimitus ja käyttöönotto.....	7
4	TUKI JA YLLÄPITO	7
4.1	Virheen korjaustoiminta	7
4.2	Ylläpito	7
4.3	Käytettävyys	8
4.4	Takuu.....	8
5	PALVELUTASOT	8
6	PALVELUEHDOT	8
6.1	Puhepalvelun erityisehdot	8
7	KÄSITTEET	9
8	PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN	9

LOUNEA KOTIPUHELIN

1 YLEISKUVAUS

Lounea Kotipuhelin (jäljempänä Puhepalvelu) on Lounea Palvelut Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama palvelu, joka mahdollistaa puheluiden soittamisen ja vastaanottamisen Palveluntarjoajan 02/03-suunnan puhelinnumerolla perinteistä lankapuhelinkonetta käyttäen. Puhepalvelu on toteutettu matkapuhelintekniikalla.

Palvelun kulloinkin voimassa olevat hinnat löytyvät hinnastoista Palveluntarjoajan verkkosivuilta ja/tai myymälöistä. Palvelussa on alueellinen hinnoittelu, joka noudattelee käyttäjän kotialueen tavanomaisen lankapuhelimen hinnoittelua. Palvelu on tarkoitettu kuluttaja-asiakkaille.

2 PALVELUKOMPONENTIT

2.1 Puhepalvelu

Puhepalvelun kautta voi soittaa sekä kotimaan- että ulkomaanpuheluja perinteisen puhelinverkon lankapuhelimiin, matkapuhelimiin, muille Puhepalvelun käyttäjille sekä muihin yleisen televerkon puhelinliittymiin. Puhepalvelulla voi myös ottaa vastaan puheluja. Puhepalvelu toimii Suomessa, matkapuhelinoperaattori DNA:n kuuluvuuden puitteissa. Puhepalvelu ei toimi lainkaan Ahvenanmaalla eikä ulkomailla, s.o. jos laitteisto viedään maan rajojen ulkopuolelle.

Puhepalvelusta on kaksi eri versiota, joiden ero on kuukausimaksuissa ja puheluiden hinnoitteluissa. Lounea Kotipuhelin noudattelee Lounean Forssan ja Salon alueiden lankapuhelinten nykyisiä hinnoitteluja. Vastaavasti Lounea Kotipuhelin Sastamala noudattelee Sastamalan alueen lankapuhelinten hinnoitteluja.

Puhepalvelun kuukausimaksut sekä puhelueloitukset on listattu erillisessä hinnastodokumenteissa, jotka ovat saatavana palveluntarjoajalta. Palveluntarjoaja pidättää oikeuden muuttaa Puhepalvelun hintoja yleisten kuluttajasopimusehtojen mukaisesti.

Puhepalvelu on tarkoitettu käytettäväksi joko lankapuhelinsovittimen tai GSM-matkapuhelimen kanssa.

2.1.1 Puhepalvelun rajoitukset

Mitkään puhelinverkon lisä- ja erityislaitteet kuten faksit, valinnaisen datayhteyden modeemit, hissipuhelimet, erilliset puhelinvastaajat, ulkokellot, maksupuhelimet, hälytyslaitteet, turvapuhelimet jne. eivät toimi Puhepalvelussa. Puhepalvelu ei toimi lainkaan ulkomailla eikä Ahvenanmaalla.

Puhepalvelusta voi soittaa hätäpuheluita. Hätäpuhelu ohjautuu aina asiakkaan sijaintikuntaa lähinnä sijaitsevaan hätäkeskukseen. Hätäpuheluiden soittaminen ei toimi ulkomailla.

Puhepalvelu käyttää DNAn matkapuhelinverkkoa puheluiden välittämiseen. Käyttäjän tulee varmistua että matkapuhelinverkon kuuluvuus on riittävä aiotulla käyttöpaikalla.

Jos lankapuhelinsovitin ei saa verkkovirtaa, Puhepalvelu ei enää toimi eikä sillä voi soittaa edes hätäpuheluita. Hanki tarvittaessa keskeytymättömän virransyötön laitteisto (UPS), tai käytä puhepalvelua akkukäyttöisellä matkapuhelimella..

Tietyt perinteisen lankapuhelinverkon lisätoiminteet eivät välttämättä toimi Puhepalvelussa, näitä ovat mm. koputus, kuumalinja, puhelinverkon vastaajalaite ja pikavalinnat, ensisijaisverkon sopimukset (ns. kotisopimus), soittajan numeron näyttö, jne. Aiempi mahdollinen lankapuhelinverkon vastaaja jää pois käytöstä, sen sisältämiä viestejä ei voida enää siirtää muuhun palveluun.

Laitteistoa voidaan siirtää itse Suomen alueella, tähän ei tarvita Palveluntarjoajan toimenpiteitä.

Omalla kotialueella puhepalvelusta ulospäin soitettaessa ei tarvitse valita suuntanumeroa, esim. paikallispuheluita tai telealuepuheluita soitettaessa. Järjestelmä lisää valitun numeron eteen suuntanumeron, joka on sama kuin oman liittymän suuntanumeron.

Esimerkki: Puhelimen oma numero on 027221311. Salolaiseen numeroon 7221322 voidaan soitetään valitsemalla 7221322.

Automaattinen suuntanumeron valinta perustuu oman numeron suuntanumeroon, ei puhelimen sijaintiin. Jos puhelimen kanssa siirrytään toiselle telealueelle (esim 08 Oulu), siellä on aina valittava paikallinen suuntanumero numerovalinnan eteen myös paikallisiin numeroihin soitettaessa.

Matkapuhelinverkon lisäominaisuuksia kuten datasiirto, teksti- ja kuvaviestit tms. ei tueta lainkaan.

Palvelupuheluita rajoitetaan Suomen maksupalvelulain mukaisesti, yksittäisen palvelupuhelun maksimiveloitus on 50€ ja kaikkien palvelupuheluiden maksimiveloitus on 250 € kuukaudessa. Rajojen tultua täyteen palvelupuheluita rajoitetaan loppukuun ajan. Rajoitukset poistuvat automaattisesti kuukauden vaihtuessa.

2.2 Puhelinnumerot

Puhepalvelu pitää sisällään yleisen televerkon numeroinnin mukaisen puhelinnumeron jonka kautta muut yleisen televerkon käyttäjät voivat soittaa puheluita puhepalvelun käyttäjälle.

Asiakas voi säilyttää vanhan lankaliittymänumeronsa, Palveluntarjoaja siirtää sen Puhepalvelun puhelinnumeroksi. Tarvittaessa Palveluntarjoaja luovuttaa omasta numeroavaruudestaan kokonaan uuden puhelinnumeron asiakkaan käyttöön.

Puhepalveluun sisältyy yksi puhelinnumero. Numero näkyy tavallisen lankapuhelinnumeron tapaan sekä numerotiedusteluihin että puhelinluettelopalveluihin. Puheluita soittaessa Puhepalvelusta välittyy vastaanottajalle lankapuhelinnumero. Puhepalvelun käyttäjälle soitetaan lankapuhelinnumerolla, paikallisesti myös ilman suuntanumeroa.

Puhepalvelu mahdollistaa salaisen puhelinnumeron käytön. Tämä pitää erikseen tilata Puhepalvelun tilauksen yhteydessä, tai valita erikseen puhelua soittaessa.

2.3 Tilaaajatoiminteet

Puhepalvelu tukee seuraavia toiminteita:

- Välitön soitonsiirto
- Soitonsiirto, kun puhelimeen ei vastata
- Soitonsiirto, kun puhelin ei ole verkossa
- Soitonsiirto, kun puhelin on varattu
- Puheluestot
- Koputus
- Välipuhelu
- Puhelukohtainen numeronäytön esto
- Salainen numero
- Numeronäyttö
- Ryhmäpuhelu

2.4 Vastaaaja

Puhepalveluun on mahdollista aktivoida vastaaja. Vastaaja voi olla perinteinen vastaaja tai vastaajan viestit voidaan välittää asiakkaan sähköpostiin. Perinteisen vastaajan rajoitteena on maksimissaan 25 kappaletta viestejä vastaajassa. Asiakkaan tulee itse huolehtia vastaajaviestin poistamisesta, järjestelmä ei automaattisesti poista kuunneltuja viestejä. Mikäli vastaajan viestimäärä ylittää rajan, uusia viestejä ei enää voida tallentaa.

Palvelu on erikseen tilattava maksullinen lisäpalvelu.

2.5 Lankapuhelinsovitin tai muu päätelaite

Puhepalvelu on teknisesti toteutettu matkapuhelinverkon kautta, sen käyttäminen edellyttää joko GSM-matkapuhelinta, tai erillistä matkapuhelinverkon lankapuhelinsovitinta (GSM PSTN Gateway). Jälkimmäinen mahdollistaa asiakkaan vanhan lankapuhelimen käyttämisen puhepalvelussa, edellyttäen että lankapuhelin toimii äänitaajuusvalinnoilla (DTMF). Kiekk- eli impulssivalintaa ei tueta nykyisin markkinoilla olevissa lankapuhelinsovitimissa.

Lankapuhelinsovitin on asiakkaan omaisuutta, Palveluntarjoajalla on oikeus päätelaitteen konfigurointiin aina kun päätelaite on kytketty Palveluntarjoajan Puhepalveluun.

Palveluntarjoaja valitsee markkinoilla olevista laitteista parhaimmin Puhepalveluun soveltuvan mallin ja tarjoaa sitä ensisijaisena päätelaitteena asiakkaalle. Asiakas voi halutessaan käyttää myös jotain päätelaitetta (esim. GSM pöytäpuhelin tms.), mutta Palveluntarjoaja ei voi taata että kaikki tilaaja- ja lisätoiminteet toimivat kaikissa laitteissa.

3 TOIMITUS

3.1 Palveluiden tilaus

Puhepalvelun tilaaminen tapahtuu tilaamalla palvelu Palveluntarjoajan myyntikanavista tai tekemällä sopimus suoraan myyjän kanssa.

3.2 Toimitus ja käyttöönotto

Vakiotoimitus ei sisällä mahdollisia huoneiston tai rakennuksen sisä- tai sähköverkon asennustöitä.

Palveluntarjoajan asentaja voi kuitenkin lisämaksusta tehdä myös näitä töitä.

Puhepalvelun laitteet toimitetaan oletusarvoisesti asiakkaalle asennettuina. Toimitus tapahtuu joko erillisenä käyntinä tai muun käyttöönoton yhteydessä. Palveluntarjoajan edustaja liittää laitteet ja testaa toiminnan toimitustilanteessa.

Palveluntarjoaja toimittaa käyttöönotossa laitteiden sekä palveluiden käyttöohjeet.

Puhepalvelun toimitusaika on keskimäärin 2 viikkoa tilauksesta.

4 TUKI JA YLLÄPITO

4.1 Virheen korjaus

Virheilmoitukset tehdään Palveluntarjoajan Tekniseen Asiakaspalveluun puh. 0800-30304, tai sähkö-

postilla viat@lounea.fi . Virheilmoituksen vastaanotossa Palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365

periaatetta, eli virheilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikonpäivästä välittämättä.

Korjaustoimet suoritetaan Palveluntarjoajan palvelutasokuvausten mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

4.2 Ylläpito

Palveluntarjoaja ylläpitää palvelun käyttöön tarvittavia laitteita ja ohjelmistoja. Huolto-toimenpiteet pyritään ajoittamaan Huoltoikkunaan.

Asiakas vastaa hankkimiensa ja palveluun liitettyjen laitteiden toimivuudesta.

4.3 Käytettävyys

Palveluntarjoajalla on oikeus suorittaa palveluun huoltotoimia joiden tarkoitus on varmistaa palvelun häiriötön toiminta ja palvelun tietoturvallinen käyttö. Palveluun kohdistuvat huoltoajat pyritään ajoittamaan huoltoikkunoihin. Huoltoikkunoiden tarkemmat ajankohdat kerrotaan Palveluntarjoajan verkkosivuilla.

Palveluntarjoajan vaikutuspiirin ulkopuolella olevat huoltoikkunat toteutetaan arvioimalla niiden kriittisyys, mikäli esimerkiksi palvelun tietoturva on uhattuna voidaan huoltotoimet suorittaa edellä mainitun ajankohdan ulkopuolella.

4.4 Takuu

Palveluntarjoajan toimittamilla päätelaitteilla on maahantuojan myöntämä takuu, mallista riippuen 12-24 kk. Takuuajana asiakas palauttaa viallisen laitteen Lounean myymälään. Takuuajan jälkeen laitteiden korjauttaminen tai uusien hankinta on asiakkaan omalla vastuulla.

5 PALVELUTASOT

Palvelun perushintaan sisältyy Palveluntarjoajan kuluttajatuotteille määritelty peruspalvelutaso jonka mukaisesti palvelun virheen korjaus aloitetaan palveluaikana 16 palveluaika-tunnin sisällä. Palveluaika on arkisin klo. 08.00-16.00. Peruspalvelutaso ei takaa korjausaikaa.

Puhepalveluun ei ole on saatavissa erillistä korotettua palvelutasoa.

Palvelutasot on määritelty tarkemmin erillisessä Palvelutasojen palvelukuvauksessa.

6 PALVELUEHDOT

Palvelussa noudatetaan Palveluntarjoajan yleisiä sopimusehtoja kuluttajille.

6.1 Puhepalvelun erityisehdot

Palvelun käytöstä peritään Palveluntarjoajan kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakas vastaa omasta liittymästään siirrettyjen puheluiden kustannuksista siirretyltä osuudelta myös vastaanotetuissa puheluisissa.

Palveluntarjoaja ei korvaa palvelun kuukausimaksuja eikä välillisiä vahinkoja tilanteessa, jossa puhepalvelun toimimattomuus johtuu viallisesta kolmannen osapuolen katkoksesta.

Asiakkaalla on mahdollisuus kieltää numerotietojensa julkaiseminen luetteloissa.

Puhepalvelu käyttää oletusarvoisesti Palveluntarjoajaa operaattorina kauko-, ulkomaan- ja matkapuheluihin. Puhelukohtaiselle operattoorin valintakoodin käytölle ei ole estettä (kauk puhelut, ulkomaanpuhelut). Ulkomaanpuhelut voidaan soittaa normaalisti valitsemalla esim. yleinen ulkomaan suunta 00 ennen maakoodia ja valittavaa numeroa.

Vanhat Kotisopimukset raukeavat Puhepalveluun liittyessä, samoin päättyvät niihin liittyneet mahdolliset erityisalennukset, Puhepalvelun hinnoittelussa on eroja aiemman palvelun (esim. Puhelinliittymä Warma) hinnoitteluun nähden.

7 KÄSITTEET

- **ESV-sopimus** Ensisijaisvalintasopimus. Puhelusopimus, joka ohjaa asiakkaan liittymästä soitetut puhelut tietyn teleyrityksen verkkoon.
- **Huoltoikkuna** Säännöllisesti toistuva aikaväli, jona palveluntarjoaja voi suorittaa verkon ja palveluiden huolto- ja ylläpitotoimintaa.
- **Katkeamaton sähkösyöttö** Virransyöttöjärjestelmä, joka toimii varajärjestelmänä sähkösyötössä, kun yleisen sähköverkon syöttö on keskeytynyt.
- **Palveluaika** Aika, jona palveluntarjoajan asiantuntija ja asiakaspalvelijat ovat normaalisti töissä.
- **Lankapuhelinsovitin** Laite jolla äänitaajuusvalintainen perinteisen puhelinverkon puhelinlaite sovitetaan toimimaan matkapuhelinverkon tekniikkaan perustuvassa puhepalvelussa.
- **Päätelaite** Palveluun liittyvä laite, joka on yhdistetty palveluun ja joka mahdollistaa palvelun käytön

8 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan palvelukuvauksen olennaisesta muuttumisesta joko erillisin asiakastiedottein tai Palveluntarjoajan verkkosivuilla osoitteessa www.lounea.fi.