

# LOUNEA TALOYHTIÖ-WIFI PALVELUKUVAUS

## Sisällysluettelo

1.	YLEISKUVAUS.....	3
2.	PALVELUELEMENTIT .....	3
2.1.	WiFi-reitittimet .....	3
2.1.1.	Asiakkaan vastuut WiFi-reitittimien käsittelyssä .....	3
2.1.2.	WiFi-reitittimien tekniset ominaisuudet.....	4
2.2.	WiFi-reitittimien ylläpito .....	4
2.3.	WiFi-reitittimien ohjelmistojen päivityspalvelu .....	4
2.4.	WiFi-reitittimen etätukipalvelu .....	5
2.5.	WiFi-reitittimen toimitus .....	5
3.	TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO .....	5
3.1.	Toimitus.....	5
3.1.1.	Toimitusaika .....	5
3.2.	Käyttöönotto .....	6
4.	TUKI JA YLLÄPITO .....	6
4.1.	Virheen korjaus .....	6
5.	PALVELUEHDOT .....	6
6.	PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN.....	6

# Lounea WiFi

## 1. YLEISKUVAUS

Lounea Taloyhtiö-WiFi on huoleton ja suorituskykyinen langaton WiFi-verkko palveluna. Palvelu sisältää ajanmukaiset WiFi-reitittimet ilman omistamisen riskiä ja mahdollisessa vikatilanteessa laite vaihdetaan veloituksetta. Lounea Taloyhtiö-WiFi sisältää tietoturvaa parantavan WiFi-reitittimien päivityspalvelun: Lounea huolehtii siitä, että palvelun asiakkaiden reitittimiin päivitetään viipymättä ajantasainen laiteohjelmisto ilman käyttäjän toimenpiteitä.

## 2. PALVELUELEMENTIT

Lounea Taloyhtiö-WiFi sisältää seuraavat palveluelementit.

### 2.1. WiFi-reitittimet

Palvelun asiakkaalle toimitetaan käyttöön valitun laitemallin mukaiset WiFi-reitittimet. Reitittimet ovat Lounean omaisuutta, ja niiden kunnossapitovastuu (esim. vikatapauksissa) on Lounealla. Asiakas saa käyttää WiFi-reitittimiä niin kauan kuin palvelun tilaus on voimassa. Asiakas sitoutuu palauttamaan reitittimet Lounean ohjeiden mukaisesti palvelusopimuksen loppuessa. Palautus tapahtuu Lounean kustannuksella.

#### 2.1.1. Asiakkaan vastuut WiFi-reitittimien käsittelyssä

Palvelun asiakkaan ja muiden kiinteistön asukkaiden tulee käsitellä kaikkia hallussaan olevia Lounean laitteita huolella ja noudattaa annettuja käyttöohjeita.

Asiakkaalla tai asukkailla ei ole oikeutta tehdä laitteeseen mitään huoltotoimia, päivityksiä tai muutoksia, pois lukien päätelaitteiden käyttäjille tarkoitetut asetukset. Laitteessa olevia tuotetunnuksia, tyyppikilpiä tai Lounean merkintöjä ei saa muuttaa millään tavalla.

Asiakkaan tai asukkaan tulee säilyttää ja käyttää hallussaan olevaa Lounean laitetta normaalia huolellisuutta ja käyttöohjeita noudattaen. Heidän vastuullaan on mm. taata riittävä ilmanvaihto, suojata laite kosteudelta, erityiseltä kuumuudelta, lapsilta, eläimiltä tai miltä tahansa ulkoiselta seikalta, joka voi vaurioittaa laitetta.

Jos asiakkaan tai asukkaan hallussa oleva Lounean omistama laite ei toimi ominaisuuksiensa mukaisesti, tästä on ilmoitettava Lounean Asiakastukeen, jossa käynnistetään tarkemmat tutkimukset

vian selvittämiseksi. Jos laitteessa on käyttäjästä riippumattomista syistä johtuva vika, virheen oikaisu tapahtuu Lounean valitsemalla tavalla ja kustannuksella. Jos vian todetaan aiheutuneen tuottamuksellisesti laitteen huolimattomasta, väärästä tai ohjeiden vastaisesta käytöstä, virheen oikaisun kulut laskutetaan asiakkaalta tai asukkaalta.

Asiakkaalla tai asukkailla ei ole oikeutta myydä, lainata, vuokrata tai muutoin luovuttaa Lounean omistamaa laitetta muille osapuolille. Jos tällaista laitetta uhkaa esim. ulosmittaus tai muu sitä vastaava juridinen toimi, on käyttäjän velvollisuus informoida asiaa hoitavaa tahoa välittömästi laitteen omistuksesta. Jos toimi on jo toteutettu, asiakkaan tai asukkaan tulee tiedottaa tästä välittömästi Louneaa.

Mikäli Lounean omistama laite katoaa, varastetaan tai se rikkoutuu ulkopuolisen syyn takia, tästä pitää ilmoittaa välittömästi Lounealle. Asiakas tai asukas on velvollinen korvaamaan laitteen Lounealle.

### **2.1.2. WiFi-reitittimien tekniset ominaisuudet**

Lounea Taloyhtiö-WiFin tekniset ominaisuudet riippuvat valitusta palvelutasosta, joka määritellään asiakkaan kanssa sopimusta tehdessä. Palvelun laitteet ovat kaikissa tapauksissa vähintään WiFi 6-sukupolven laitteita, ellei tästä ole erillisellä sopimuksella poikettu. Laitteiden tekniset ominaisuudet suositellaan aina mitoittamaan sopiviksi asiakkaan yhteyden kanssa.

Asiakkaan langattoman verkon nopeus vaihtelee palvelutasosta, WiFi-reitittimien ominaisuuksista, verkkoyhteyden nopeudesta sekä muitten ulkopuolisten tekijöiden takia. Tämän vuoksi langattoman verkon suorituskyky ja maksiminopeudet voivat vaihdella merkittävästi palvelun ilmoitetuista lähetys- ja latausnopeuksista.

## **2.2. WiFi-reitittimien ylläpito**

Lounea vastaa siitä, että asiakkaan käytössä olevat WiFi-reitittimet ovat suorituskyvyn ja uusien laiteohjelmistojen saatavuuden osalta ajan tasalla. Tämän takaamiseksi Lounea päivittää uudet ohjelmistopäivitykset reitittimiin ilman eri veloitusta. Lisäksi tarvittaessa Lounea uusii hajonneen laitteen ilman eri veloitusta sopimuskauden aikana. Uudet WiFi-reitittimet postitetaan suoraan asukkaalle ja asukas palauttaa vanhat käytöstä poistetut laitteet palautuspaketissa Lounealle. WiFi-reitittimien uusiminen ei automaattisesti sisällä asentajakäyntiä. Tarvittaessa asentajakäynnin voi tilata omakustanteisesti Lounealta sen hetkisen hinnaston mukaisesti.

## **2.3. WiFi-reitittimien ohjelmistojen päivityspalvelu**

Lounea vastaa siitä, että asiakkaan käytössä olevien WiFi-reitittimien laiteohjelmistot päivitetään uusimpaan versioon. Päivitykset eivät vaadi asiakkaalta toimenpiteitä eikä niistä tiedoteta erikseen.

## 2.4. WiFi-reitittimen etätukipalvelu

Palvelun käytön aikana asiakas saa etätukea WiFi-verkkonsa käyttöön ja mahdollisiin ongelmatilanteisiin Lounean Asiakastuen kanavista. Asiakastuella on tavanomaista laajempi näkyvä Lounea Taloyhtiö-WiFi-asiakkaiden WiFi-reitittimelle, mikä tehostaa tuen ratkaisukykyä merkittävästi.

Etätukipalvelu kattaa WiFi-verkon ja asiakaslaitteiden välisen yhteyden laadun tarkastelun. Tuki ei kata asiakkaan omien laitteiden tukea, esim. ohjelmistopäivityksiä.

## 2.5. WiFi-reitittimen toimitus

Palvelun toimitus ja käyttöönotto tapahtuu sovitun kuituasennuksen yhteydessä. Jokaiseen asuntoon asennetaan yksi WiFi-reititin käyttökuntoon.

Ensi-asennuksen jälkeen laitteen vaihtotilanteessa (esim. laitteen hajoaminen) asiakas ottaa itse ohjeiden mukaisesti käyttöön WiFi-reitittimen, jonka Lounea toimittaa lähimpään Postin noutopisteeseen. Lounea voi myös oman valintansa mukaan toimittaa laitteet asentajakäynnin yhteydessä.

Lisäpalveluna eri hintaan on tarjolla myös WiFi-reitittimen ”avaimet käteen”-asennuspalvelu, jossa asentaja hoitaa käyttöönoton alusta loppuun, maksimissaan kolmeen reitittimeen asti.

# 3. TOIMITUS JA KÄYTTÖNOTTO

## 3.1. Toimitus

Luvun 2.5. ”WiFi-reitittimen toimitus” mukaisesti.

### 3.1.1. Toimitusaika

Lounean kuituliittymätilauksen yhteydessä palvelun hankkineille asiakkaille laitteet toimitetaan valokuituliittymän ja -palveluiden käyttöönoton yhteydessä. Tämä ajankohta vahvistetaan erikseen.

Asiakkaille, joilla on jo käytössä oleva laajakaistapalvelu, laitteet toimitetaan maksimissaan 1 viikon sisällä tilauksesta. Palvelu on käytettävissä heti laitteiden käyttöönoton jälkeen.

## 3.2. Käyttöönotto

Luvun 2.5. "WiFi-reitittimen toimitus" mukaisesti.

## 4. TUKI JA YLLÄPITO

### 4.1. Virheen korjaus

Virheilmoitukset ja tukipyynnot tehdään Lounean Asiakastukeen. Yhteydenottokanavat maksuton palvelunumero 0800-30304, sähköpostitse [asiakastuki@lounea.fi](mailto:asiakastuki@lounea.fi) tai sivustolla [www.lounea.fi](http://www.lounea.fi). Virheilmoituksen vastaanotossa Lounea noudattaa 24/7/365 periaatetta, eli virheilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikopäivästä välittämättä.

Palvelussa esiintyvä virhe korjataan toimittajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Pääsääntöisesti virheen korjaus alkaa arkipäivänä, viimeistään 48 tunnin kuluessa vikailmoituksesta.

## 5. PALVELUEHDOT

Yksityisasiakkaiden osalta palvelussa noudatetaan Lounean Yleisiä sopimusehtoja kuluttajille.

Taloyhtiöasiakkaiden osalta noudatetaan Lounean Taloyhtiöpalveluiden ja laitteiden yleisiä ehtoja.

Sopimusehdot ovat saatavilla Lounean verkkosivuilla.

## 6. PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Lounea voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan palvelukuvauksen olennaisesta muuttumisesta vähintään kuukautta ennen muutokseen voimaantuloa.