

---

# 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 .....                          | 5 |
| 4.3   | Toimintahäiriöt ja tiedottaminen.....        | 5 |
| 4.4   | 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 .....           | 6 |

# Kaapeli-TV -liittymä ja lisäpalvelut

## 1 YLEISKUVAUS

Kaapeli-TV on Lounea Palvelut Oy:n (jatkossa Palveluntarjoaja) asiakkailleen tarjoama kokonaisratkaisu, jossa asiakas saa televisiopalvelut digitaalisena kaapelitelevisioverkon kautta. Erillisiä antennoja tai satelliittivastaanottimia ei tarvita. Kaapeli-TV koostuu monipuolisesta ohjelmatarjonnasta. Palvelu sisältää kotimaisia sekä ulkomaisia televisiokanavia. Palvelun sisältö saattaa vaihdella alueittain.

Kaapeli-TV – liittymän toimituksen jälkeen tontille kaivetut kaapelit jäävät Palveluntarjoajan 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 lähetyksen katsomiseen kaapelitelevisioverkossa tarvitaan kaapeliverkkoon yhteensopiva digisovitin eli digiboksi tai televisio, joka tukee DVB-C TV-signaalia. Digisovittimen tulee olla tarkoitettu kaapeliverkkoon (Cable ready/DVB-C) ja tukea teräväpiirto eli HD-kanavia. On suositeltavaa, että laitteessa on tuki Conax-salauksenpurkujärjestelmälle ja korttipaikka TV-kortille.

### 2.2 Peruspalvelu

Kaapeli-TV – peruspalvelu sisältää kotimaisia ja ulkomaisia televisiokanavia. 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 mm. Palveluntarjoajan asiakaspalvelusta tai esim. [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 verkon kanavat ovat lähes poikkeuksetta teräväpiirto eli HD-kanavia. Peruskanavat eivät vaadi linkitystä eivätkä TV-korttia.

HD-tasoiset maksukanavat vaativat linkityksen. Linkitykseen vaaditaan asiakkaan digiboksin tai CAM-moduulin CAM ID tai Chip ID. Numerosarja löytyy hyväksytyistä digibokseista yleensä laitteen takapaneelistai tai televisiota käyttävän CAM-moduulin kyljestä. Televisioiden mukana ei yleensä tule vaadittavaa moduulia, vaan asiakkaan tulee hankkia se erikseen. Laitteen ID ilmoitetaan Palveluntarjoajan asiakaspalveluun linkityksen tekemiseksi.

Luettelo kaapeli-TV – verkkoon soveltuvista laitteista löytyy osoitteesta [www.testatutlaitteet.fi](http://www.testatutlaitteet.fi).

## 3 TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

### 3.1 Toimitus ja käyttöönotto

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

## 4 TUKI JA YLLÄPITO

### 4.1 Ylläpito

Palveluntarjoaja ylläpitää palvelun tuottamiseen tarvittavia laitteita ja ohjelmistoja. Asiakas vastaa hankkimiansa ja palveluun liitettyjen laitteiden ja ohjelmistojen toimivuudesta.

Huoltotoimenpiteet pyritään ajoittamaan huoltoikkunaan.

## 4.2 Vikatilanteet

Mahdolliset vikatilanteet pyritään korjaamaan niin pian kuin mahdollista, kuluttajatuotteiden palvelutason mukaisesti.

## 4.3 Toimintahäiriöt ja tiedottaminen

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

## 4.4 Asiakas- ja häiriöpalvelun yhteystiedot

Asiakaspalvelu:

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

Häiriöilmoitukset:

0800 303 04 tai [www.lounea.fi](http://www.lounea.fi) häiriöilmoituslomakkeen kautta.

# 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 kortti asetetaan laitteeseen. Palveluiden aktivoinnissa voi kuitenkin esiintyä tapauskohtaista hitautta ja kanavien valtuuttaminen saattaa kestää pidempäänkin.

## 5.3 Virheen korjaaminen

Palveluun sisältyy Palveluntarjoajan kuluttajatuotteille määritelty peruspalvelutaso. 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. Asiakassopimuksen erityisehtoja
2. Tätä palvelukuvausta
3. TV-palveluiden ja laitteiden sopimusehtoja kuluttajille
4. Palveluntarjoajan yleisiä kuluttajasopimusehtoja

## 7 KÄSITTEET

|                           |                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TV-kortti</b>          | TV-kortti (ohjelmakortti, kaapelikortti, digikortti) tarkoittaa sirukorttia, jonka asiakas voi vuokrata operaattorilta. TV-kortille asiakas voi tilata haluamiaan kanavapaketteja erillisen hinnaston mukaisesti.       |
| <b>DVB-C</b>              | Digitaalisen televisiolähetysten standardi kaapeliverkoille. Kaapeliverkkoon liitettävien laitteiden tulee tukea tätä standardia.                                                                                       |
| <b>Conax</b>              | Järjestelmä, jota käytetään kaapeli-TV – verkossa maksukanavien salaamiseen.                                                                                                                                            |
| <b>CAM-moduuli</b>        | CI+-moduuli, joka kytketään laitteeseen. CAM-moduuliin laitetaan TV-kortti. CI+-moduuli tarvitaan useimmiten kun halutaan katsella maksullisia kanavapaketteja.                                                         |
| <b>CAM ID tai Chip ID</b> | Digiboksin tai CAM-moduulin yksilöivä koodi, joka vaaditaan TV-kortin ja laitteen väliseen linkitykseen.                                                                                                                |
| <b>Linkitys</b>           | Prosessi, jossa asiakkaan TV-kortti yhdistetään vastaanottimen tai CI+-moduulin yksilölliseen Chip ID:hen operaattorin järjestelmässä, jotta HD-maksukanavat voidaan katsella vain kyseisellä laitteella.               |
| <b>Valtuutus</b>          | Kun asiakas asettaa TV-kortin laitteeseensa, kortille annetaan oikeudet näyttää ne sisällöt, jotka asiakkaan TV-kortille tilattujen palveluiden mukaisesti kuuluu näyttää. Tätä prosessia kutsutaan termillä valtuutus. |

## 8 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

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