

Partel HemTelefon tjänstebeskrivning

De finska tjänstebeskrivningarna är de egentliga.

Om det förekommer skillnader mellan tjänstebeskrivningarna är det de finskpråkiga som gäller.

1. Allmän beskrivning

Partel Hemtelefon (senare Samtalstjänst) är en tjänst producerad av Pargas Telefon Ab (senare Tjänsteleverantören), som möjliggör uppringning och mottagning av samtal med Tjänsteleverantörens nummer med 02-prefix med en GSM-bordstelefon som påminner om en traditionell trådtelefonapparat. Samtalstjänsten genomförs med mobiltefonteknik.

Tjänstens ikraftvarande pris finns tillgängliga enligt giltig prislista på Tjänsteleverantörens webbsida och/eller i butiken. Tjänsten är ämnad för konsumenter.

2. Tjänstekomponenter

2.1. Samtalstjänst

Via samtalstjänsten kan man ringa inrikes- och utrikessamtal till traditionella trådtelefoner i telefonnätet, mobiltelefoner och övriga användare av Samtalstjänst, samt till övriga telefonabonnemang i allmänna telenätverket.

Med Samtalstjänst kan även samtal mottas. Samtalstjänsten fungerar i Finland, på mobiloperatören DNA:s hörbarhetsområden. Samtalstjänsten fungerar inte alls på Åland eller utomlands i fall att apparaturen tas utanför landets gränser.

Samtalstjänstens månadsavgifter och samtalsdebiteringar finns listade i ett skilt prisdokument som finns tillhanda hos Tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören förbehåller sig rättigheterna att ändra priserna för Samtalstjänsten enligt villkoren för konsumenter.

Samtalstjänsten är avsedd att användas antingen med en trådtelefonadapter eller med en GSM-mobiltelefon eller GSM-bordstelefon.

2.1.1. Samtalstjänstens begränsningar

Inga tillägs- och specialapparater som kopplas till telefonnätet, såsom fax, modem med valfri dataförbindelse, hisstelefoner, enskilda telefonsvarare, utomhusklockor, betaltelefoner, alarmapparater, trygghetstelefoner osv fungerar med Samtalstjänsten. Samtalstjänsten fungerar inte alls på Åland eller utomlands. Man kan ringa nödsamtal med Samtalstjänsten. Nödsamtalet dirigeras alltid till den alarmcentral som är närmast belägen till kunden. Nödsamtal kan inte ringas utomlands.

Samtalstjänsten använder DNA:s mobiltelefonnät till förmedling av samtal. Användaren bör försäkra sig om att mobiltelefonnätets hörbarhet är tillräckligt på tänkt bruksplats.

Ifall trådtelefonadaptern inte får strömtillförsel fungerar inte Samtalstjänsten och samtal kan inte ens ringas till nödnumret. Införskaffa vid behov en apparatur för strömtillförsel (UPS) eller använd Samtalstjänsten med en batteriförsedd mobiltelefon.

Vissa tilläggstjänster i traditionella trådtelefonnätet kan begränsas av Samtalstjänsten, såsom knackning, direktuppringning, telefonnätets svarare och snabbval, förstahandsnätets avtal (s.k. hemavtal), ringarens nummervisning osv. Den tidigare trådtelefonsvararen i trådtelefonnätet faller bort, meddelanden kan inte flyttas till en annan tjänst.

Apparaten kan flyttas obegränsat inom Finland, detta kräver inga åtgärder av Tjänsteleverantören.

Då man ringer ut från det egna hemområdet med Samtalstjänsten behövs inget prefix, t.ex. för ringande av lokalsamtal eller teleområdessamtal. Systemet tillägger prefixet då det är detsamma som den egna anslutningens nummerprefix.

Det automatiska valet av nummerprefix baserar sig på det egna numrets prefix, inte på telefonens placering. Om man flyttar telefonen till ett annat teleområde (t.ex. 08 Uleåborg) måste där alltid väljas det lokala prefixet innan nummervalet även då man ringer till lokala nummer.

Mobiltelefonnätets tilläggssegenskaper såsom dataöverföring, text- och bildmeddelanden o. dyl. stöds inte.

Servicesamtal begränsas enligt Finlands betaltjänstlagstiftning, maxdebiteringen för enskilt servicesamtal är 50 € och maxdebiteringen för alla servicesamtal är 250 € per månad. Då begränsningen nåtts begränsas servicesamtalen för resten av månaden. Begränsningarna försvinner automatiskt vid följande månadsskifte.

2.2. Telefonnummer

Samtalstjänsten innefattar en nummer enligt allmän numrering för telenät, med vilken andraanvändare i det allmänna telenätet kan ringa samtal till användaren av Samtalstjänst. Kunden kan bibehålla sin gamla trådtelefonnummer, Tjänsteleverantören får flytta över den till ett nummer i Samtalstjänsten. vid behov kan Tjänsteleverantören överlåta en helt ny nummer från sin egen nummerrymd till kundens bruk.

I Samtalstjänsten ingår endast en nummer. Numret syns likt en traditionell trådtelefonnummer, samt i nummerupplysningen och telefonkatalogtjänster. Då man ringer ut med Samtalstjänsten syns trådtelefonnumret för mottagaren. Till Samtalstjänstkunden rings samtal med vanlig trådtelefonnummer, lokalt utan riktnummer.

Samtalstjänsten möjliggör användning av hemlig nummer. Detta beställs skilt i samband med Samtalstjänstens ibruktagning eller kan väljas skilt vid uppringning.

2.3. Abonnentfunktioner

Samtalstjänsten stödjer följande funktioner:

- Direkt samtalsflyttning
- Samtalsflyttning vid inget svar
- Samtalsflyttning då telefonen inte är i nätet
- Samtalsflyttning då linjen är upptagen
- Samtalsspärrar
- Knackning
- Mellansamtal
- Spärr för samtalsspecifik nummervisning
- Hemlig nummer
- Nummervisning
- Gruppsamtal

2.4. Svarare

Det är möjligt att aktivera en svarare till Samtalstjänsten. Svararen kan vara en traditionell svarare eller alternativt kan meddelanden sändas till kundens e-post. Den traditionella svararen begränsas till max 25 meddelanden i svararen. Kunden bör själv se till att svararmeddelandena raderas, systemet raderas inga meddelanden automatiskt. Ifall svararens meddelandegräns överskrider kan inga nya meddelanden sparas.

Tjänsten är en tilläggstjänst som kan beställas för en tilläggsavgift.

2.5. Trådtelefonadapter eller annan adapterapparat

Samtalstjänsten är tekniskt förverkligad via mobiltelefonnätet och dess användning förutsätter antingen en GSM-mobiltelefon, GSM-trådtelefon eller en skild trådtelefonadapter för mobilnätverk (GSM PSTN Gateway).

Den sistnämnda möjliggör användning av kundens gamla trådtelefon i Samtalstjänsten, förutsatt att trådtelefonen fungerar på ljudfrekvensvalen (DTMF). Nummerskivval d.v.s. impulsval stöds numera inte av trådtelefonadapterna som nu finns på marknaden.

Apparaturen är kundens egendom, Tjänsteleverantören har rätt att konfigurera apparaturen alltid då den är kopplad till Tjänsteleverantörens Samtalstjänst.

Tjänsteleverantören väljer den apparat som finns på marknaden och bäst lämpar sig för Samtalstjänsten och erbjuder den som förstahandsapparat åt kunden. Kunden kan även välja att använda en annan apparat (t.ex. GSM-bordstelefon el. dyl.) men Tjänsteleverantören kan inte garantera att alla abonnent- och tilläggsfunktioner fungerar i alla apparater.

3. Leverans

3.1. Beställning av tjänst

Beställning av Samtalstjänst sker genom Tjänsteleverantörens servicekanaler eller genom att ingå avtal direkt med försäljaren.

3.2. Leverans och ibruktagning

Standardleveransen inkluderar inga möjliga intern- eller elnätsarbeten i bostaden eller fastigheten.

Tjänsteleverantörens installatör kan dock utföra sådana arbeten mot tilläggsavgift. Samtalstjänstens apparatur levereras i allmänhet åt kunden färdiginstallerad. Leveransen sker antingen som ett enskilt besök hos kunden eller i samband med annat installationsbesök. Tjänsteleverantören kopplar in apparaturen och testar funktionerna i leveransskedet. Leveranstiden för samtalstjänsten är i genomsnitt 2 veckor från beställning.

4. Support och underhåll

4.1. Felreparation

Felanmälningar riktas till Tjänsteleverantörens felanmälningsnummer tel. 02 454 5019, eller per e-post till partel(at)partel.fi. Vid mottagning av felanmälningar följer Tjänsteleverantören 24/7/365 principen, så en felanmälan kan lämnas när som helst under dygnet alla dagar i veckan.

4.2. Underhåll

Tjänsteleverantören underhåller de apparater och program tjänsten förutsätter. Reparationsingreppen strävas till att skötas inom Serviceschemat. Kunden ansvarar själv för funktionsdugligheten av de införskaffade apparaterna och tjänsterna.

4.3. Användbarhet

Tjänsteleverantören har rätt att utföra underhållsarbeten som säkrar tjänstens felfria funktionsduglighet och tjänstens datasäkerhet. Underhållstidtabeller strävas till att skötas inom Serviceschemat. Serviceschemat publiceras på Tjänsteleverantörens webbsidor. Servicescheman utanför Tjänsteleverantörens verksamhetsområde förverkligas genom att värdera hur kritiska de är ifall t.ex. om tjänstens datasäkerhet kan eventuella underhållsarbeten göras utanför denna tidpunkt.

4.4. Garanti

Apparaturen som Tjänsteleverantören levererar har importörsgaranti, beroende på modellen 12-24 mån. Under garantitiden kan kunden returnera den trasiga apparaturen till Partels butik. Efter garantitidens slut är reparation och nyinförskaffning av apparaturen på kundens eget ansvar.

5. Servicenivåer

I tjänstens grundavgift ingår grundservicenivån för Tjänsteleverantörens konsumentprodukter enligt vilken felreparation inleds inom 16 servicetidstimmar. Servicetiden är vardagar kl. 08.00-16.00. Grundservicenivån garanterar inte felreparationstiden. Servicenivåerna är grundligare presenterade i skild Tjänstebeskrivning för servicenivå.

6. Tjänstevillkor

Tjänsten följer Allmänna villkor för konsumenter.

6.1. Tjänstevillkor

För tjänsten debiteras avgifter enligt Tjänsteleverantörens ikraftvarande prislista. Kunden ansvarar för samtalsavgifter för samtal flyttade till den egna anslutningen även för mottagna samtals del.

Tjänsteleverantören ersätter inte månadsavgifter för tjänsten eller övriga skadestånd ifall av funktionsavbrott av tjänsten som orsakats av tredje part.

Kunden har rätt att neka till publicering av de egna nummeruppgifterna i kataloger.

Samtalstjänsten använder sig i regel av Tjänsteleverantören som operatör av fjärr-, utrikes- och mobilsamtal. Det finns ingen begränsning för användning av kodval för samtal (fjärrsamtal, utrikessamtal). Utrikessamtal kan ringas normalt genom att välja t.ex. det allmänna utrikesprefixet 00 innan landskoden och nummervälet.

7. Tjänstevillkor

Serviceschema	En regelbundet återkommande tidpunkt, under vilken Tjänsteleverantören kan utföra service- och underhållsarbete för nät och tjänster.
Obruten eltilförsel	Eltillförselsystem, som fungerar som reservsystem i eltilförseln då den allmänna eldistributionen avbrutits.
Servicetid	Tiden, under vilken Tjänsteleverantörens sakkunniga och kundbetjänarna normalt arbetar.
Trådtelefonadapter	Apparat med vilken trådtelefonen fungerar på ljudfrekvensvalen i det traditionella telefonnätet i en tjänst som grundar sig på mobiltelefonnätets teknik.
Ändrustning	Apparat som härrör sig till tjänsten och som möjliggör användning av tjänsten.

8. Ändring av tjänstebeskrivningen

Tjänsteleverantören kan ändra på denna tjänstebeskrivning. Kunden informeras om betydande ändringar i tjänstebeskrivningen antingen via ett skilt kundmeddelande eller på Tjänsteleverantörens webbsidor www.partel.fi.