

Partel KotiPuhelin palvelukuvaus

1. Yleiskuvaus

Partel Kotipuhelin (jäljempänä Puhepalvelu) on Paraisten Puhelin Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama palvelu, joka mahdollistaa puheluiden soittamisen ja vastaanottamisen Palveluntarjoajan 02-suunnan puhelinnumerolla perinteistä lankapuhelinkonetta muistuttavaa GSM pöytäpuhelinta käyttäen. Puhepalvelu on toteutettu matkapuhelintekniikalla.

Palvelun kulloinkin voimassa olevat hinnat löytyvät hinnastoista Palveluntarjoajan verkkosivuilta ja/tai myymälästä. 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 kuulumuuden puitteissa. Puhepalvelu ei toimi lainkaan Ahvenanmaalla eikä ulkomailla, s.o. jos laitteisto viedään maan rajojen ulkopuolelle.

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

Puhepalvelu on tarkoitettu käytettäväksi joko lankapuhelinsovitin tai GSM-matka tai GSM-pöytäpuhelimien 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 hätäpuheluja. Hätäpuhelu ohjautuu aina asiakkaan sijaintikuntaa lähinnä sijaitsevaan hätäkeskukseen. Hätäpuheluisten soittaminen ei toimi ulkomailla.

Puhepalvelu käyttää DNA:n matkapuhelinverkkoa puheluiden välittämiseen. Käyttäjän tulee varmistua että matkapuhelinverkon kuulumuus on riittävä aiotulla käyttöpaikalla.

Jos lankapuhelinsovitin ei saa verkkovirtaa, Puhepalvelu ei enää toimi eikä sillä voi soittaa edes hätäpuheluja. 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 soittaessa ei tarvitse valita suuntanumeroa, esim. paikallispuheluja tai telealuepuheluja soittaessa. Järjestelmä lisää valitun numeron eteen suuntanumeron, joka on sama kuin oman liittymän suuntanumeron.

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 soittaessa.

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. Tilaajatoiminteet

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. Vastaaja

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, GSM pöytäpuhelinta, 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.

Päätelaite 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 muuta 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.

Puhepalvelun toimitusaika on keskimäärin 2 viikkoa tilauksesta.

4. Tuki ja ylläpito

4.1. Virheen korjaus

Virheilmoitukset tehdään Palveluntarjoajan vikailmoitusnumeroon puh. 02 454 5019, tai sähköpostilla partel@partel.fi. Virheilmoituksen vastaanotossa Palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta, eli virheilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikonpäivästä välittämättä.

4.2. Ylläpito

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

Asiakas vastaa hankkimiansa 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 Partelin 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 puheluissa.

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

Asiakkaalla on mahdollisuus kieltää numerotietojensa julkaiseminen luetteloissa.

Puhepalvelu käyttää oletusarvoisesti Palveluntarjoajaa operaattorina kauko-, ulkomaan- ja matkapuheluihin. Puhelukohtaiselle operaattorin valintakoodin käytölle ei ole estettä (kaukopuhelut, ulkomaanpuhelut). Ulkomaanpuhelu... This message has been truncated as it was above 10000 characters.

7. Käsitteet

Huoltoikkuna	Säännöllisesti toistuva aikaväli, jona palveluntarjoaja voi suorittaa verkon ja palveluiden huolto- ja ylläpitotoimintaa.
Katkeamaton sähkösyöttö	Virransyöttöjärjestelmä, joka toimii varajärjestelmänä sähkönsyötössä, 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.partel.fi.