

Anvia Laajakaista

Tämä palvelukuvaus kuvaa kuluttaja-asiakkaille tarkoitetun laajakaistaliittymän toteutusta Anvia Oyj:n aluedataverkossa.

Anvia Laajakaista -liittymä mahdollistaa kuluttaja-asiakkaille varmat ja luotettavat Internet-yhteydet laadukkaasti toteutettuna. Nopeusvaihtoehtoja on useita, joista asiakas voi valita omiin tarpeisiinsa parhaiten sopivan. Liittymän nopeusvaihtoehdot ja niiden vaihteluvälit Anvian aluedataverkossa on ilmoitettu kohdassa Nopeudet.

Anvia Laajakaista -liittymään on mahdollista saada maksimissaan viisi julkista dynaamista IP-osoitetta.

Tietoliikenneyhteyksien yleisen toiminnan ja turvallisuuden vuoksi Anvialla on oikeus etähallita laajakaistan yhteydessä luovutettujen tai myytyjen verkkopäätteiden ohjelmistoja ja verkkoasetuksia.

Palvelukokonaisuus

Nopeudet

Anvia Laajakaistan nopeudet ja vaihteluvälit selviävät seuraavasta taulukosta. Lopullinen, toteutuva nopeus on riippuvainen mm. liittymän toteutuksesta (esim. kaapelin laadusta ja pituudesta), asiakkaan laitteista ja niiden ominaisuuksista sekä tietokoneessa olevista ohjelmistoista. Nopeuksien vaihteluvälit mitataan Anvian verkossa, asiakkaan talojakamoon saakka. Jos asiakas havaitsee, että liittymän nopeus ei vastaa ilmoitettua vaihteluväliä, tulee asiakkaan olla yhteydessä Anvian vikanumeroon (06) 10019, avoimena 24h.

ANVIA LAAJAKAISTA		
NOPEUS Mbit/s	VAIHTELUVÄLI Mbit/s	
Tuotenimi	Latausnopeus	Lähetysnopeus
1/1	0,75-1,5 M	0,4-1 M
5/1	3-6 M	0,4-1 M
10/2	7-11 M	0,8-2 M
24/2	17-25 M	0,8-2 M
Tuhti S 50/10*	30-50 M	4-10 M
Tuhti M 100/20*	70-100 M	8-20 M
Tuhti L 250/20*	180-250 M	8-20 M

* Tuhtiliittymät vaativat KTV-liittymän tai erikseen lunastetun kuituliittymän (288€ - 1790€).

TALOYHTIÖT (Edellyttää kiinteistössä olevaa taloyhtiösopimusta)		
NOPEUS Mbit/s	VAIHTELUVÄLI Mbit/s	
Tuotenimi	Latausnopeus	Lähetysnopeus
Anvia Taloyhtiö laajakaista 10/5	7-11 M	3-5 M
Anvia Taloyhtiö laajakaista 50/10	30-50 M	4-10 M
Anvia Taloyhtiö laajakaista 100/20	70-100 M	8-20 M
Anvia Taloyhtiö laajakaista 250/20	180-250 M	8-20 M

SEUTUVERKOT (Palvelut saatavissa seutuverkkoihin, joissa voimassa oleva sopimus Anvian Elisan kanssa)		
NOPEUS Mbit/s	VAIHTELUVÄLI Mbit/s	
Tuotenimi	Latausnopeus	Lähetysnopeus
Seutu Laajakaista 10/10	7-11 M	7-11 M
Seutu Laajakaista 50/50	30-50 M	30-50 M
Seutu Laajakaista 100/100	70-100 M	70-100 M

Liittymän sisältämät maksuttomat palvelut (palveluiden hallinnointi: oma.elisa.fi)

Tuotenimi	Määrä	Tila
Sähköpostiosoitteita	5	200 Mt/osoite
Kotisivutila	1	500Mt

Anvia Laajakaistan toimitus

Tilauksen yhteydessä toimitusaika sovitaan tapauskohtaisesti. Mikäli asiakasratkaisuun liittyy muita palveluita, on niiden vaikutus toimitusaikaan myös huomioitava.

Laajakaistayhteys voidaan toimittaa erillisellä johdolla tai samalla johdolla käytössä olevan puhelinliittymän kanssa, ns. yläkaistayhteytenä. Tällöin puhelinliittymän häiriöiden poistamiseksi käytetään pistorasiaan asennettavaa suodatinta. Kaapelitalouksissa liittymä voidaan toimittaa palvelun saatavuusalueella myös antennipistokkeeseen liitetyn kaapelimodeemin kautta. Kuitukohteissa laajakaista toimitetaan huoneisto- tai talojakamoon, josta laajakaistan voi kytkeä käyttöön Ethernet-kaapelilla.

Anvia Laajakaista -liittymä voidaan toimittaa seuraavilla tavoilla:

Itseasennus: Asiakas asentaa itse kotona tarvitsemansa kytkennät ja laitteet.

Anvia Laajakaista Asennuspalvelu: Sisältää Anvialta hankitun päätelaitteen asennuksen ja tarvittaessa suodattimien asennuksen sekä yhteyden testauksen asiakkaan luona asentajan laitteistolla.

Liittymän toimitukseen ei sisälly asiakkaan kotona tehtäviä sisäverkkotöitä. Liittymä toimitetaan Anvian ja Asiakkaan väliseen luovutuspisteeseen.

Sopimuksen voimassaoloaika

Sopimus on voimassa joko toistaiseksi tai sovitun minimiajan, jonka aikana sopimusta ei voi irtisanoa. Sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana ja se voidaan tarvittaessa purkaa sopimusehtojen mukaisesti.

Sopimuskauden aikana asiakas voi nostaa liittymänsä nopeutta, mutta ei laskea sitä. Nopeusluokan hinta määräytyy osoitteen mukaan kulloinkin voimassaolevan Anvia Laajakaista -hinnaston mukaisesti (pakkaamo.anvia.fi).

Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvatöiden piteet

Anvialla on oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tarjonta tai rajoittaa sen käyttöä ilman asiakkaan suostumusta, jos toimenpide on välttämätön verkon rakennus- tai kunnossapitotyön, tietoturvan tai viestintäpalveluihin liittyvien järjestelmien huolto- ja kunnossapitotöiden vuoksi. Keskeytyksestä tiedotetaan asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan hyvissä ajoin ja keskeytys tehdään asiakkaalle mahdollisimman vähän haittaa aiheuttavalla tavalla. Anvialla on oikeus hallita verkkoon kytkettyjä verkkopäätteitä verkon toimivuuden takaamiseksi. Erityisesti tietoturvaan liittyvien haittaohjelmien ja väärinkäyttöön kaapattujen verkkopäätteiden osalta

Häiriötilanteet ja virheet viestintäpalvelussa

Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain toistuvat, tilapäiset katkokset ja häiriöt. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esim. radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. Viestien välittämisen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi epäonnistua. Muista tarkistaa ennen vikailmoitussoittoa Anvian ohjekeskukselta (<http://www.anvia.fi/ohjekeskus>) löydätkö ongelmaasi ratkaisun.

Häiriöilmoituksia otetaan vastaan vastaavaan päivää 24 tuntia vuorokaudessa numerossa (06) 10019.

Ongelmatilanteet

Palveluun liittyvissä ongelmatilanteissa palvelee Anvian Helpdesk (0,90 €/min+pvm), puh. (06) 106 9040 (suomenkielinen) tai (06) 106 9030 (ruotsinkielinen). Käyttöönottoon ja käyttöön liittyvää tukea on saatavilla arkisin klo 8-21 sekä lauantaisin klo 10-15. Muista tarkistaa ennen soittoa Anvian ohjekeskukselta (<http://www.anvia.fi/ohjekeskus>) löydätkö ongelmaasi ratkaisun.

Hinnoittelu

Liittymän hinnoittelussa on käytössä kiinteä kuukausimaksu. Liittymän ja toimitusvaihtoehtojen hinnoittelu perustuu kulloinkin voimassa olevaan Anvia Laajakaista –hinnastoon. Kuukausihinta määräytyy tekniikan ja sitoutumisjakson perusteella. Voimassaolevan hinnan voi tarkistaa asiakkaan osoitteen perusteella osoitteesta pakkaamo.anvia.fi.

Muut ehdot

Sopimukseen sovelletaan Anvia Oyj:n aluedataverkkopalvelujen erityisehtoja sekä Anvia Oyj:n sopimusehtoja.

Lisätietoja

Lisätietoja Anvia Laajakaista -liittymistä sekä saatavuudesta saa Anvian asiakaspalvelusta, Puh. (06) 411 3300 tai osoitteesta www.anvia.fi.

Myymlämme palvelevat osoitteissa
Seinäjoki: Epstori 1krs.
Vaasa: Pitkäkatu 37
Kokkola: Tehtaankatu 3

Osoitteessa oma.anvia.fi voit hallinnoida omaa liittymääsi ja lisäpalvelujasi.