

TERVETULOA VALOPIUHA LIITTYMÄN KÄYTTÄJÄKSI

Hyvä asiakkaamme, oheessa liittymää koskevaa materiaalia.

Palvelussa Pohjois-Karjalan tietoverkko-osuuskunta (Valopiuha) toimii palvelujen verkko-operaattorina ja Kaisanet Oy (myöhemmin palveluntuottaja) yhteistyökumppanina tietoliikennepalvelujen osalta.

Liittymätyypit ja sisällöt

3Kymppiliittymä

- Internet-yhteys 30/30Mbit/s symmetrinen yhteys
- @meili.fi – sähköpostiosoitteita 1-5 kpl á 2 Gt.
- Kotisivutila 200Mt / sähköpostilaatikko

Superliittymä

- Internet-yhteys 100/100Mbit/s symmetrinen yhteys
- valmius IPTV-peruskanaviin
- @meili.fi – sähköpostiosoitteita 1-5 kpl á 2 Gt.
- Kotisivutila 200Mt / sähköpostilaatikko

Hyperliittymä

- Internet-yhteys 300/100Mbit/s
- valmius IPTV-peruskanaviin
- @meili.fi – sähköpostiosoitteita 1-5 kpl á 2 Gt.
- Kotisivutila 200Mt / sähköpostilaatikko

Superliittymä Mökki (kts. Superliittymä)

Auki vähintään 6 kk/v, kaksi avausta ja sulkua vuodessa 124 € (sis.alv 24 %). Liittymän avaus-/sulkuilmoitukset tulee tehdä 1 kk. ennen haluttua ajankohtaa. Ilmoituksen voi tehdä joko soittamalla Valopiuhan toimistoon, puh. 040 7070 998 tai laittamalla sähköpostia osoitteeseen info@valopiuha.fi. Kerro viestissä yhteystietosi, kiinteistön osoite sekä haluttu avaus-/sulku-tieto. Liittymän laskutus tapahtuu aina kokonaiselta kuukaudelta. Tv-palvelussa tehdyt sisältöpalvelut ovat sitovia ja asiakasta laskutetaan koko sitovan tilausjakson ajan.

Joustava Lomanetti (kts. Superliittymä)

Käytä nettiä silloin kun tarvitset, maksimissaan 150 päivää vuodessa. Jos vapaa-ajan asunnossasi on valvonta, se toimii läpi vuoden sekä Watson tv-palvelua voit katsoa myös vakituksessa asunnossa jopa viidellä laitteella mm. tabletilla, älypuhelimella, mikäli siellä on toimiva nettiyhteys. Liittymä avataan puhelimen tai selaimen kautta, tällöin liittymä kytkeytyy käyttöön n. viiden minuutin kuluessa aktivoinnista. Liittymää laskutetaan 12 kk vuodessa.

Turvaliittymä

Valopiuhan liittymä, joka on valvontaan tarkoitettu liittymä. Turvaliittymässä on Valopiuhan nettiyhteys ja IOTAICA-turvapalvelu yhdessä, ei nettikäyttömahdollisuutta.

Lisäksi

IOTAICA Turvapalvelu

Turva- ja älyjärjestelmä mahdollistaa mm. etänä kodin toimintojen ohjaamisen sekä hälytysten ja valvonnan siirron hälyttimistä ja varoittimista kiinteistön ulkopuolelle. Turvapalvelu valitaan halutun liittymän lisäksi.

Tarjousliittymät tiedotetaan valopiuha.fi sivustolla.

Kaikissa liittymissä on IP-puhelimen käyttömahdollisuus (ei Turvaliittymä).

Tunnukset

Palveluntuottaja lähettää tekstiviestinä Oma Kaisanet pääkäyttäjätunnukset, joiden avulla voitte luoda meili.fi sähköpostiosoitteita ja tilata mm. tietoturvapalveluita käyttöönnne. Samalla toimitetaan tv-palvelun tunnukset.

Mikäli olette kadottanut tunnukset sisältävän viestin ja etlette saa tv-palvelua aktiiviseksi, voitte olla yhteydessä suoraan palveluntuottajaan.



Pohjois-Karjalan Tietoverkko-osuuskunta

Kinnulantie 1, 82300 RÄÄKKYLÄ

info@valopiuha.fi

040 7070 998

Laskutus

Palveluihin liittyvät kustannukset veloitetaan kerran kuukaudessa. Asiakkaalle lähetetään aina ensimmäinen lasku paperisena. Mikäli e-laskuvaltuutusta ei ole seuraavaan laskutukseen mennessä tehty, laskulla on hinnaston mukainen veloitus paperilaskusta. Palveluntuottaja laskuttaa vain täydet kuukaudet.

E-laskuvaltuutuksen voi tehdä omassa verkkopankissa, jolloin laskut tulevat jatkossa sähköisesti. Yksilöivänä viitetietona on käytettävä laskun asiakastunnusta. E-laskusopimuksen voi tehdä vain se henkilö tai yritys, kenelle lasku on osoitettu.

Tilatut sisältöpalvelut ovat sitovia ja asiakasta laskutetaan koko sitovan tilausjakson ajan. Palvelusta tulevat kustannukset kuuluvat palvelusopimuksessa merkitylle asiakastiedolle tai annettuun laskutusosoitteeseen. Huomioithan tämän esim. mökkivuokraustilanteessa vaihtamalla IPTV-boksin PIN-koodin, jolloin sisältöpalveluja ei saa tilattua tietämättäsi.

Valopiuha laskuttaa tilaamanne päätelaitteet, joita ovat mm. langaton modeemi ja mahdollinen IPTV-boksi. Saatavuus osuuskunnalta hinnaston tai voimassa olevan kampanjatarjouksen mukaisesti.

Huoltokatko

Liittymässä on palveluoperaattoreiden yleisesti käytössä oleva huoltokatko joka kuukauden toisena tiistain ja keskiviikon välisenä yönä klo 00:00 - 06:00

TV-palvelu

Tv-palvelun peruskanavat kuidun kautta, myös yritysasiakkaille. Palveluna toimii KAISA TV-palvelu. Voit käyttää tv-palvelua IPTV-boksin lisäksi myös tietokoneella, tabletilla ja älypuhelimella sekä tietyissä älytelevisioissa, joista löytyy tv-palvelu-sovellus.

Itä-Suomen paikallisuutiset katsottavissa IPTV-palvelussa. Itä-Suomen paikallisuutiset näkyvät YLE TV1:llä sekä jälkikäteen voit katsoa ne Yle Areenasta.

Peruspalvelu sisältää vain peruskanavat. Lisätietoa KAISA TV-palvelusta löydät osoitteesta www.kaisanet.fi sekä valopiuha.fi-sivustolta.

Laitteet

Langaton modeemi on suojattu salasanalla, joka löytyy laitteen pakkauksesta. Halutessanne hyödyntää modeemin langatonta ominaisuutta, tulee langaton verkko hakea jokaiselta internetiin yhdistettävältä laitteelta erikseen (mm. kannettava, puhelin, tabletti). Tämän jälkeen laite tunnistaa verkon ja yhdistää siihen automaattisesti yhteyden toimialueella. SSID tai Network Name = laitteen nimi, joka löytyy koneeltanne langattomien verkkojen luettelosta. WPA tai Wifi-Key= suojatun verkon salasana. Kaksoispisteen -jälkeinen numero- ja kirjainsarja on salasanasi.

IPTV-boksi kytketään verkkokaapelilla modeemiin ja joko HDMI- tai SCART-kaapelilla televisioon.

Sähköpostin asetukset

Käyttäessänne ohjelmistollista sähköpostia, esim. Outlook tai Thunderbird, tulee teidän vaihtaa tietokoneellanne olevan ohjelman asetuksista mm. lähtevän sähköpostin palvelin tiedot. Tiedot on kirjattu palvelusopimuksen loppuun. Löydät ne myös valopiuha.fi sivustolta kohdasta Tuki ja ohjeet > Usein kysytyt kysymykset. Netin yli toimivat sähköpostit (mm. gmail), joita käytetään vain selaimella, eivät vaadi em. toimenpiteitä.

Yhteystiedot:

Asiakaspalvelu

puh. **0800 391 234** (maksuton)

Avoinna: ma – pe klo 8-17

asiakaspalvelu@kaisanet.fi

Vika- ja häiriöilmoitukset puh. 0800 391 000 (maksuton)

asiakastuki@kaisanet.fi

Käyttövalvomo palvelee vuoden jokaisena päivänä ympäri vuorokauden.

Kaisa Helppari

puh. 0600 39 59 69 (1,35 €/min + pvm/mpm)

Avoinna: ma – pe klo 8 – 17

Valopiuha

p. 040 70 70 998

info@valopiuha.fi

Seuraa ilmoitteluaamme internet-sivuillamme valopiuha.fi



Pohjois-Karjalan Tietoverkko-osuuskunta

Kinnulantie 1, 82300 RÄÄKKYLÄ

info@valopiuha.fi

040 7070 998

TOIMINTAOHJEISTUSTA HÄIRIÖTILANTEISSA

Langaton yhteys (WLAN) on yksi tapa ottaa yhteys Valopiuhan laajakaistayhteyteen. Huomioithan, että WLAN – verkko ei ole osa Valopiuhan toimittamaa laajakaistayhteyttä vaan osa asiakkaan omaa sisäverkkoa.

Langaton WLAN-yhteys on altis käyttöympäristön häiriöille ja syy huonoon toimivuuteen on yleensä modeemin ja tietokoneen välinen liian heikko signaali. WLAN-signaalin voimakkuuteen vaikuttaa eniten modeemin ja tietokoneen välinen etäisyys (testaa toimivuutta tarvittaessa lähempänä).

Jos mahdollista, siirrä modeemi kauemmas muista laitteista. WLAN-yhteyden pätkiminen voi johtua myös siitä, että modeemi ottaa muista laitteista häiriötä. Tämä voi aiheutua, jos modeemi on sijoitettu liian lähelle elektronikkalaitteita, kuten DVD-soitinta tai kotiteatterivahvistinta. Kokeile tällöin siirtää laitteita kauemmaksi toisistaan ja seuraa, poistuuko häiriö.

Toteutuva yhteysnopeus voi myös langattomassa verkossa vaihdella. Vaihteluihin voivat vaikuttaa mm. kiinteistön rakennusmateriaalit, käytössä olevien tietokoneiden tai muiden laitteiden (tabletti, puhelimet yms.) ominaisuudet, muut langattomat taajuudet jne.

Jos modeemi on ollut jatkuvasti päällä useita viikkoja tai kuukausia, on mahdollista, että modeemi ns. jumittuu ja langaton yhteys on tämän vuoksi hidaskäyttöinen tai pätkii. Jumittaminen johtuu yleensä modeemin muistin loppumisesta.

- Käynnistä modeemi uudelleen ottamalla laitteesta virtajohto irti n. 1 min. ajaksi, kytke johto sen jälkeen takaisin ja odota, että neljä-viisi keltaista valoa palaa modeemissa.
- Varmista, että modeemi on sammuksissa tarpeeksi pitkään, jotta jännite ehtii varmasti poistumaan laitteesta. Jos modeemi on jumissa ja virrat käytetään laitteesta pois ainoastaan pikaisesti, modeemi pysyy jännitteen vuoksi osittain käynnissä eikä jumitus tällöin poistu.
- Modeemin voi myös tarvittaessa resetoida, mutta resetointi poistaa laitteeseen mahdollisesti tehdyt muutokset.

Kuiturasian ja modeemin välistä kytkentäkuitua ei tule irrottaa. Jos siihen on tarvetta, ota yhteyttä Valopiuhan toimistoon.

Yhteyttä tulisi testata myös pakkauksessa mukana olevalla verkkokaapelilla. Näin saadaan selville, onko vika langattomassa verkossa vai yhteydessä.

Mikäli mahdollista, yhteyttä olisi hyvä testata myös toisella tietokoneella tai esim. kännykällä, jossa on WLAN-yhteys. Kokeile myös eri sivustoja, esim. www.yle.fi.

Ellei yhteys toimi verkkokaapelilla tai yhteydessä ilmaantuu ajoittaisia säännöllisesti toistuvia häiriöitä, olisi hyvä vielä tarkistaa mitkä merkkivalot modeemissa palavat ja tämän jälkeen olla yhteydessä joko Valopiuhaan tai palveluntuottajaan.

IPTV-palvelun toimintahäiriöt

Mikäli tv-palvelussa esiintyy pätkimistä tai kuva pysähtyy;

- tarkista, että verkkokaapeli on kytketty kunnolla modeemiin
- HDMI- tai SCART-kaapeli on kunnolla kiinni sekä IPTV-boksissa että televisiossa
- tarkista, että kaapelit ovat ehjiä ja kunnossa
- tarkista television HDMI- tai SCART-liitin. Vaihda tarvittaessa paikkaa.

Kun kytkennät on tarkistettu, modeemi sekä IPTV-boksi tulee käyttää virrattomana väh. 1 min. ajan. Odota, että modeemi käynnistyy ja tarvittavat valot palavat. Käynnistä IPTV-boksi vasta tämän jälkeen. Laite hakee yhteyttä hetken aikaa.

Ellei ongelma korjaannu, voitte olla yhteydessä palveluntuottajaan.



Pohjois-Karjalan Tietoverkko-osuuskunta

Kinnulantie 1, 82300 RÄÄKKYLÄ

info@valopiuha.fi

040 7070 998

SAATEKIRJE

Asiakas vastaa aiheettomien vikakäyntien kustannuksista. Aiheettomaksi vikakäynniksi katsotaan mm. laitteen virtajohto ei ollut seinässä, yhteyttä ei ollut testattu ethernet-verkkokaapelin avulla eli yhteysongelma oli vain langattomassa verkossa.

Pohjois-Karjalan tietoverkko-osuuskunnan sopimusehdot sekä muut tiedotteet löytyvät myös osoitteesta ***valo-piuha.fi***.

Valoisin terveisin
Valopiuha
Pohjois-Karjalan tietoverkko-osuuskunta

Liitteet: Yleiset sopimusehdot kuluttajille, Kahden vuoden sopimusehdot, Laajakaistapalvelujen palvelukuvaus, Saatekirje, hinnasto, mahdolliset kampanjatarjousehdot ja Laajakaista-tv asiakkaille sopimusehdot.



Pohjois-Karjalan Tietoverkko-osuuskunta
Kinnulantie 1, 82300 RÄÄKKYLÄ
info@valopiuha.fi
040 7070 998