



VALOO NETTITAKUU PALVELUKUVAUS

23.4.2026



Valoo Nettitakuu palvelukuvaus

Yleistä

Nettitakuu on kuluttaja-asiakkaille tarjottava lisäpalvelu, jonka tarkoituksena on varmistaa kotitalouksien verkkoyhteyksien toimintavarmuus sekä tarjota asiantuntevaa tukea verkkolaitteisiin ja internetyhteyteen liittyvissä ongelmatilanteissa. Palvelu on suunniteltu sujuvoittamaan asiakkaan arkea, parantamaan verkon luotettavuutta sekä lisäämään tietoturvaa tietokoneen käytössä.

Palvelun sisältö

Maksuttomat puhelut nettitukeen

Asiakas saa käyttää Valoon nettitukea veloituksetta Nettitakuu-palvelun voimassaoloaikana 60min/kuukaudessa. Maksuttomuus koskee tukipuheluita, jotka normaalisti ovat lisämaksullisia. Nettituki tarjoaa apua muun muassa sisäverkon laiteongelmiin, laitteiden sijoitteluun, yhteyden toimivuuden tarkistuksiin sekä kodin verkkolaitteiden etätutkimiseen.

Vikailmoitusten kiireellinen käsittely

Mahdollisissa yhteysvivoissa Nettitakuu-asiakkaiden vikailmoitukset käsitellään kiireellisinä. Valoo ohjaa ilmoitukset jatkokäsittelyyn nopeutetulla aikataululla palvelukatkosten minimoimiseksi.

Alennus Wi-Fi -reitittimistä

Asiakkaalla on oikeus 25 % alennukseen Valoon tarjoamista uusista kodin Wi-Fi-reitittimistä ja muista tarvittavista langattoman verkon laitteista, jotka ovat myynnissä Valoon asiakaspalvelussa ja OmaValoo-portaalissa. Alennus on voimassa niin kauan kuin Nettitakuu-palvelu on aktiivinen.

Ei liittymän muutos- tai käsittelymaksuja

Kaikki asiakkaan laajakaistaliittymän muutokset, kuten nopeusvaihdokset ja kampanjamuutokset, ovat maksuttomia Nettitakuu-palvelun voimassaoloaikana. Muutos- ja käsittelymaksuja ei peritä.

Tietoturvapalvelu

Palveluun sisältyy yhden laitteen tietoturvalisenssi (F-Secure Internet Security). Lisenssi sisältää virustorjunnan ja suojatun verkkoselailun ominaisuudet.



Hinta ja sopimusehdot

Nettitakuu on määräaikainen lisäpalvelu, jonka hinnasto ja sopimuskausi määräytyvät Valoon kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Palvelu jatkuu sopimusehdoissa määritellyn jakson ajan, ellei sitä irtisanota tai muuteta ehtojen mukaisesti.

Asiakkaan velvollisuudet

Asiakas sitoutuu käyttämään palvelua Valoon ohjeiden mukaisesti sekä ilmoittamaan viiveettä havaitsemistaan vioista tai yhteysongelmista. Asiakkaan on huolehdittava omien laitteidensa ajantasaisista ohjelmistopäivityksistä sekä tietoturvan asentamisesta ja perusasetuksista.

Palvelun rajoitukset

Palvelu koskee ainoastaan Valoon toimittamien laajakaistayhteyksien tueksi tarjottavia palveluja. Palvelu on erillinen lisäpalvelu, jonka tilaaminen ja käyttäminen edellyttävät, että asiakkaalla on voimassa oleva ja aktiivinen Valoon laajakaistaliittymä.

Nettitakuu ei kata asiakkaan omien päätelaitteiden fyysisiä vikoja, kolmansien osapuolten palveluja tai muita Valoon palveluvalikoimaan kuulumattomia ratkaisuja.

Valoo pidättää oikeuden päivittää palvelukuvausta ja sopimusehtoja. Muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle vähintään sopimusehdoissa määritellyssä aikataulussa.

Palveluun sovelletaan Valoon kulloinkin voimassa olevia yleisiä sopimusehtoja sekä palvelua koskevia erityisehtoja. Ehdot löytyvät Valoon verkkosivuilta osoitteesta [Toimitusehdot - Valoo](#)