



Vi undersöker vår servicenivå
– din åsikt är viktig

Tutkimme palvelumme tasoa
– mielipiteesi on tärkeä



VI UNDERSÖKER VÅR SERVICEINIVÅ – DIN ÅSIKT ÄR VIKTIG

SERVICEUNDERSÖKNING för våra konsumenter

I vår strävan att ständigt förbättra och utveckla vår kundbetjäning är dina åsikter och önskemål oerhört viktiga för oss. Det har nu gått två år sedan vi gjorde vår förra undersökning och mycket har hänt sedan dess i vår kundkrets.

Vår egentliga kundbetjäning sköts av vår egen betjäningsspunkt/showroom i Ekenäs på Grönalundsgatan 7 samt av WestCom i Karis på Dalgatan 7. Dessutom säljs våra tjänster vid återförsäljningspunkter i både Raseborg och Hangö. Därför gäller de flesta frågorna den service som du fått på alla dessa punkter.

Du kan svara på den korta enkäten elektroniskt via länken som finns på våra hemsidor www.karistelefon.fi eller på en blankett i våra kundbetjäningsspunkter. Du kan även få med ett svarskuvert med betalt porto.

Svarstiden slutar 12.2.2012. Vi tackar på förhand för din feedback!



TUTKIMME PALVELUMME TASOA – MIELIPITEESI ON TÄRKEÄ

PALVELUTUTKIMUS kuluttaja-asiakkaillemme

Haluamme kehittää asiakaspalveluamme, minkä vuoksi mielipiteesi ja toiveittesi tunteminen on ensiarvoisen tärkeää. Edellisestä tutkimuksestamme on nyt kulunut kaksi vuotta ja tänä aikana asiakasrajapinnassamme on tapahtunut paljon muutoksia.

Varsinaisina asiakaspalvelupisteinäme toimivat nyt oma palvelupisteemme/showroom Tammisaaressa (Vihlerlehdonkatu 7) sekä WestCom Karjaalla (Laaksokatu 7), minkä lisäksi palveluitamme myydään jälleenmyyjiemme liikkeissä Raaseporissa ja Hangossa. Useimmat kysymykset koskevat siis näissä liikkeissä saamasi palvelua.

Voit vastata lyhyeen kyselyyn sähköisesti kotisivuiltamme www.karjaanpuhelin.fi löytyvän linkin kautta tai paperilomakkeella, joita on saatavilla molemmista palvelupisteistä. Halutessasi saat mukaasi myös vastauskuoren, jonka postimaksu on valmiiksi maksettu.

Vastausaika päättyy 12.2.2012. Kiitämme jo etukäteen palautteestasi!!

**Delta och vinn!
Osallistu ja voita!**

iPad 2

Bland alla som svarat och lämnat sina kontaktppgifter utlottas en **iPad 2** och ett **skottkärrslass med kaffel**

Kaikkien vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken arvomme **iPad 2:n** sekä **kottikärryllisen kahvia!**





TEKNISET, KARIS/KARJAA



EKM SERVICE, HANGÖ/HANKO

Nya återförsäljare

Vi har slutit samarbetsavtal med Tekniset Karis och EKM Service Ab. Både Tekniset och EKM Service:s butik i Hangö är nu återförsäljare av våra bredbands-, betal-tv- och fibertjänster. Den nya servicepunkten i Hangö är säkert mycket välkommen, eftersom vi redan har anslutit ett tjugotal husbolag i Hangö till vårt fibernät.

Uusia jälleenmyyjä

Olemme solmineet yhteistyösopimukset Tekniset Karjaan ja EKM Service Ab:n kanssa. Sekä Tekniset että EKM Servicen Hangon myymälä toimivat nyt laajakaista-, maksu-tv- sekä kuitupalveluidemme jälleenmyyjinä. Hangossa uusi palvelupiste on varmasti erittäin tervetullut, sillä olemme liittäneet jo parisenkymmentä hankolaista taloyhtiötä kuituverkkoomme.

Specialvillkoren för våra anslutningar och tjänster förnyas 1.3.2012

Bästa kund

Som bilaga får du våra nya specialvillkor som kompletterar våra allmänna avtalsvillkor. Villkoren finns även på våra webbsidor. Dessa nya villkor är till uppbyggnad och språk tydligare än tidigare villkor samt innehåller inte längre de punkter, som finns i våra nya allmänna villkor från 2011. Dessutom har punkterna gällande leveransgränssytor i de tidigare *Specialvillkoren för anslutning till flertjänstnät* nu gjorts klarare till egna *Specialvillkor för överlåtelsegränssytor*.

Fr.o.m. 1.3.2012 påverkas våra anslutnings- och tjänsteavtal huvudsakligen av de allmänna villkoren och följande specialvillkor:

Karis Telefons Hemanslutning (trådtelefon)	Specialvillkor för överlåtelsegränssytor
Karis Telefons Bredband	Tjänstespecifika specialvillkor och Specialvillkor för överlåtelsegränssytor
Karis Telefon Kabel-tv	Tjänstespecifika specialvillkor och Specialvillkor för överlåtelsegränssytor
Karis Telefons Fiberanslutning	Specialvillkor för fiberaktieanslutning och Specialvillkor för överlåtelsegränssytor
Fiberanslutningens tjänster*	Tjänstespecifika specialvillkor
TV-kort och betalkanaler	Tjänstespecifika specialvillkor
Finnet Hem -avtal	Finnet Hem –avtalets specialvillkor

*Karis Telefons Fiberbredband, Kabel-tv, Bredbands-tv och Bredbandstelefon

Utöver de nya *Specialvillkoren för överlåtelsegränssytor* är även de uppdaterade uppsägningstiderna för bostadsaktiebolagen bland de viktigaste ändringarna i våra nya specialvillkor.

Våra bredbandskunders tidsbundna avtal

Kunder, vars tidsbundna avtal med rabatterad månadsavgift går ut, kan förnya sitt avtal med aktuell kampanj. På räkningen syns när avtalet går ut och förmånen tar slut. **Kontakta våra kundbetjäningpunkter:** Karis Telefon i Ekenäs, Grönalundsgatan 7 (tfn 019 278 480) eller WestCom i Karis, Dalgatan 7 (tfn 019 222 5770).

Liittymiemme ja palveluidemme erityisehdot uudistuvat 1.3.2012

Hyvä asiakkaamme

Lähetämme sinulle oheisena uudet yleisiä sopimusehtoja täydentävät erityisehtomme. Löydät ehdot myös sähköisesti verkkosivustoltamme. Nämä uudet ehdot ovat rakenteeltaan ja kieliasultaan aiempaa selkeämmät, ja vuonna 2011 voimaan astuneisiin yleisiin sopimusehtoihin sisältyvät asiat on poistettu erityisehdoista. Lisäksi aikaisemmin *Monipalveluliittymäverkkoon liittymisen erityisehtojen* osana olleet toimitusrajapintoja koskevat kohdat on nyt selkiytetty omiksi *Luovutusrajapintojen erityisehdoikseen*. 1.3.2012 lähtien liittymä- ja palvelusopimuksiemme olennaisena osana ovat yleisten sopimusehtojen lisäksi seuraavat erityisehdot:

Karjaan Puhelimen Kotiliittymä (lankapuhelin)	Luovutusrajapintojen erityisehdot
Karjaan Puhelimen Laajakaista	Palvelukohtaiset erityisehdot ja Luovutusrajapintojen erityisehdot
Karjaan Puhelimen Kaapeli-tv	Palvelukohtaiset erityisehdot ja Luovutusrajapintojen erityisehdot
Karjaan Puhelimen Kuituliittymä	Kuituosakeliittymän erityisehdot ja Luovutusrajapintojen erityisehdot
Kuituliittymän kautta toimitettavat palvelut*	Palvelukohtaiset erityisehdot
TV-kortti ja maksukanavat	Palvelukohtaiset erityisehdot
Finnet Koti -sopimus	Finnet Koti -sopimuksen erityisehdot

*Karjaan Puhelimen Kuitukaista, Kaapeli-tv, Laajakaista-tv ja Laajakaistapuhelin

Olennaisin sisältömuutos uusien *Luovutusrajapintojen erityisehtojen* lisäksi uusissa erityisehdoissamme on asunto-osakeyhtiöiden päivitetty irtisanomisajat.

Laajakaista-asiakkaidemme määräaikaiset sopimukset

Mikäli määräaikainen sopimuksesi loppuu ja kuukausihintasi nousee, voit tehdä kanssamme uuden sopimuksen voimassa olevan tarjouksen mukaisesti. Laskultasi näet, milloin sopimusaikasi ja etusi on loppumassa. **Ota yhteyttä asiakaspalvelupisteeseemme:** Karjaan Puhelimen palvelupiste, Viherlehdonkatu 7, Tammisaari (puh. 019 278 480) tai WestCom, Laaksokatu 7, Karjaa (puh. 019 222 5770).



På **HALLÅ LAN PARTYT** i november spelades också en live-final mellan städer

Marraskuun **HALOO LAN PARTYSSA** pelattiin myös kaupunkien välillä

Det första västnyländska Lan Partyt med supersnabba fiberanslutningar arrangerades i Karis i Sisu-Arenan för drygt ett år sedan. Evenemanget fick fortsättning i november 2011, när vi ordnade det andra Hallå Lan Partyt och denna gång i Seminarieskolan i Ekenäs. Syftet med Lan Partyt eller nätspelsevenemang är att samla spelintresserade människor i alla åldrar till ett gemensamt tillfälle. Evenemangets goda kvalitet garanterades av Karis Telefons snabba 1 Gbit/s fibernät samt Peliliiga Oy:s experter, som skötte om själva spelarrangemanget.

I Seminarieskolans Aula spelades turneringar i både konsol- och PC-spel. NHL12-turneringen vanns av Oliver "OMG" Grönholm och Warsow-turneringen av "Fukowski".

Nytt och unikt för detta evenemang var en live-final mellan vinnarna härifrån och från GetOnline Lan Partyt i Kajana. Vinstfördelningen mellan städerna blev 1-1. Raseborg vann StarCraft II-turneringen, när Axel "Akke" Latvala från Karis utklassade sin motståndare. NHL12-kampen var mycket jämn och vinsten gick till Henrik "Horska" Kurki från Get Online-evenemanget.

Ensimmäinen länsiuusmaalainen huippunopeilla kuituyhteyksillä varustettu Lan Party järjestettiin Karjaalla Sisu Areenassa reilu vuosi sitten. Marraskuussa 2011 tapahtuma sai jatkoa, kun järjestimme toisen Haloo Lan Partyn Seminarieskolanilla Tammisaarella. Lan Partyn eli verkkopelitapahtuman tarkoituksena on kerätä samanhenkisiä, tietotekniikasta, pelaamisesta ja hauskanpidosta kiinnostuneita nuoria ja hiukan vanhempiakin ihmisiä saman katon alle. Tapahtuman laadun takasivat Karjaan Puhelimen rakentama 1 Gbit/s valokuituverkko sekä Peliliiga Oy:n ammattilaiset, jotka vastasivat pelijärjestelystä. Seminarieskolanin juhlasalissa pelattiin cupkilpailuja niin konsoleilla kuin tietokoneillakin. NHL12-turnauksen voitti Oliver "OMG" Grönholm ja Warsow-turnauksen "Fukowski". Uutta ja ainutlaatuista tapahtumassa oli tämän ja samaan aikaan Kajaanissa järjestetyn GetOnline Lan Partyn voittajien kesken pelattavat live-finaalit. Kaupunkien välisissä turnauksissa voitot menivät 1-1. Raasepori otti voiton StarCraft II -turnauksessa, kun Karjaalta kotoisin oleva Axel "Akke" Latvala pesi vastustajansa. NHL12 ottelu oli erittäin tiukka ja voitto meni Henrik "Horska" Kurjelle GetOnline-tapahtumaan.

Produktändringar

- ▶ Programkortet som behövs för att få betalkanaler till kabel- eller bredbands-tv har ändrat namn till **TV-kort**.
- ▶ **Viasat Kultra**-kanalpaketet utökades i november med kanalerna Nelonen Pro 2, Nelonen Pro 1 HD och Nelonen Pro 2 HD. Paketets följande kanaler upphör 29.2.: Cartoon Network, National Geographic, TCM Nordic, Boomerang, National Geographic Wild, CNN och LTV LIVE HD. De populära sportkanalerna Nelonen Pro och Viasat finns också i det mindre kanalpaketet Viasat Sport. Dessutom kan man få alla våra Viasat-kanalpaket till Bredbands-tv-tjänsten.
- ▶ Månadsavgiften för Karis Telefons **Kabel-tv-tjänst** i egnahemshus är för både FiberHem-anslutningen och den traditionella kabel-tv-ågoanslutningen **4,90 €/mån** (inkl. moms 23 %) **fr.o.m. 1.3.2012**.
Våra kunder har rätt att säga upp sitt kabel-tv-avtal på grund av denna förändring. Vi hoppas dock att Du vill fortsätta som kund hos oss och säkerställa vårt utomordentliga kanalutbud hem till dig även framöver.

Tuotemuutoksia

- ▶ Ohjelmakortin nimi muuttui vuoden alusta **TV-kortiksi**. Korttia tarvitset saadaksesi maksukanavia kaapeli- tai laajakaistatelevisioosi.
- ▶ **Viasat Kultra** -kanavapakettiin lisättiin marraskuussa seuraavat kanavat: Nelonen Pro 2, Nelonen Pro 1 HD ja Nelonen Pro 2 HD. Seuraavat kanavat poistuvat paketista 29.2.: Cartoon Network, National Geographic, TCM Nordic, Boomerang, National Geographic Wild, CNN ja LTV LIVE HD.
Suositut Nelonen Pro - ja Viasat-urheilukanavat löytyvät myös pienemmästä Viasat Sport-paketista. Lisäksi kaikki Viasat-kanavapaketimme ovat nyt saatavilla myös Laajakaista-tv-palveluun.
- ▶ Sekä OmaKuitu-liittymän että perinteisen kaapeli-tv-omistusliittymän kautta omakotitaloon toimitettavan Karjaan Puhelimen **Kaapeli-tv-palvelun** kuukausimaksu on **1.3.2012 lähtien 4,90 €/kk** (sis. alv 23 %).
Asiakkaillamme on oikeus irtisanoa Kaapeli-tv-sopimuksensa muutoksen johdosta. Toivomme kuitenkin, että haluat jatkaa asiakkaanamme ja varmistaa erittäin laajan kanavavalikoimamme kotiisi jatkossakin.



Hyrorna för gamla telefonapparater har avslutats 31.12.2011. Apparaten är härefter kundens egendom.

Vuokran periminen vanhoista puhelinkoneista on lopetettu 31.12.2011. Puhelin on nyt asiakkaan omaisuutta.

Våra kundbetjäningsspunkter är:

FIBER-, TV-, BREDBANDS- och TELEFONTJÄNSTER

Karis Telefon, betjäningsspunkt & showroom
Ekenäs Gröналundsgatan 7 *019 278 480
må-fr 11-17

WestCom

Karis Dalgatan 7 *019 222 5770
må-fr 9-17

FIBER-, TV- och BREDBANDSTJÄNSTER

Tekniset Karis

Köpmansgatan 13 019 230 158
må-fr 9-18, lö 9-14

Tekniset Ekenäs

Kungsgatan 13 019 246 22 13
må-fr 9-18, lö 10-14

Hangö Elektriska Hangö

Källvägen 4 0207 939 700
må-fr 7-17, lö 9-13

EKM Service Hangö

Nycandergatan 20 019 212 0110
må-fre 9-17

BREDBAND

Gigantti

Ekenäs Formansallén 2 020 500 6600
må-fr 10-18, lö 10-15

FÖRETAGSTJÄNST

Karis Dalgatan 7 019 278 490
må-fr 8-16

HEMSIDOR, WEBBHOTELL

Sydweb

Ekenäs Raseborgsvägen 9 019 278 8100
må-fr 8-16

KONTOR

Dalgatan 7, 10300 Karis *019 27 841
må-fr 9-16
info@ktab.fi, www.karistelefon.fi

LOKALNÄTBUTIK

shop.karistelefon.fi
Kundbetjäning 019 106 9111 (lna/msa)
må-fr 9-22, lö 14-20, sö 12-20

Asiakaspalvelupisteemme ovat:

KUITU-, TV-, LAAJAKAISTA- ja PUHELINPALVELUT

Karjaan Puhelin, palvelupiste & showroom
Tammisaari Viherlehdonkatu 7 *019 278 480
ma-pe 11-17

WestCom

Karjaa Laaksokatu 7 *019 222 5770
ma-pe 9-17

KUITU-, TV- ja LAAJAKAISTAPALVELUT

Tekniset Karjaa

Kauppiaankatu 13 019 230 158
ma-pe 9-18, la 9-14

Tekniset Tammisaari

Kuninkaantie 13 019 246 22 13
ma-pe 9-18, la 10-14

Hangon Sähkö Hanko

Lähteentie 4 0207 939 700
ma-pe 7-17, la 9-13

EKM Service Hanko

Nycanderinkatu 20 019 212 0110
ma-pe 9-17

LAAJAKAISTA

Gigantti

Tammisaari Ajurinuisto 2 020 500 6600
ma-pe 10-18, la 10-15

YRITYSPALVELU

Karjaa Laaksokatu 7 019 278 490
ma-pe 8-16

KOTISIVUT, WEBHOTELLI

Sydweb

Tammisaari Raaseporintie 9 019 278 8100
ma-pe 8-16

TOIMISTO

Laaksokatu 7, 10300 Karjaa *019 27 841
ma-pe 9-16
info@kpoy.fi, www.karjaanpuhelin.fi

LÄHIVERKKOKAUPPA

shop.karjaanpuhelin.fi
Asiakaspalvelu 019 106 9111 (pvm/mpm)
ma-pe 9-22, la 14-20, su 12-20

