



YRITYSGURU -PALVELUN TOIMITUSEHDOT FENNIAN TIETOSUOJAVAKUUTUKSEN YRITYSASIAKKAILLE 2017

1 Soveltamisala

1.1 Toimitusehtojen soveltaminen.

Näitä toimitusehtoja sovelletaan Elisan tuottamaan tekniseen neuvontapalveluun Fennian tietosuojavakuutuksen vakuutusasiakkaille. Palvelu toimitetaan Elisa Yritysguru-tuotemerkillä ja jäljempänä Yritysgurulla tarkoitetaan Elisa Yritysguru- tukipalveluiden toimittajaa.

1.2 Määritelmiä

Asiakkaalla tarkoitetaan ensisijaisesti Fennian Tietosuojavakuutuksen yritysasiakasta, joka hankkii Yritysguru-tukipalveluja pääasiassa elinkeinotoimintaa varten. Palvelulla tarkoitetaan Yritysguru-tukipalveluita kuten puhelintukea, etäyhteyttä ja lähituki-palvelua.

2 Sopimuksen syntyminen, voimassaolo ja siirtäminen

2.1 Sopimuksen syntyminen.

Sopimus syntyy, kun asiakas tekee päätöksen soittaa Fennian Elisan tuottamaan puhelinpalveluun ja hyväksyy siten palvelun ehdot, tai kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun Yritysguru on hyväksynyt asiakkaan tilauksen toimittamalla asiakkaalle tilausvahvistuksen tai hyväksynyt tilauksen erikseen puhelimitse (erikseen tilattavat palvelut). Sopimuksella tarkoitetaan asiakkaan ja Yritysgurun välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Yritysguru pidättää oikeuden sopimuksen purkamiseen, jos asiakas on jättänyt aiemmat velvoitteensa huolehtimatta (laskut maksamatta, asetettu konkurssiin tai rikkonut Yritysgurun toimitusehtoja)

2.3 Sopimuksen voimassaolo

Sopimus on voimassa siihen asti, kunnes palvelu on kokonaisuudessaan luovutettu asiakkaalle, asiakas on maksanut palvelun sekä kaikki muut palveluun liittyvät velvollisuudet on suoritettu.

2.4 Sopimuksen siirtäminen.

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Yritysgurun kirjallista suostumusta. Yritysgurulla on ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus Elisa-konsernin sisällä tai liiketoiminnan luovutuksensaajalle ilmoittamalla jälkimmäisestä siirrosta hyvissä ajoin etukäteen asiakkaalle. Yritysgurulla on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

2.5 Sopimuksen kustannukset

Palvelussa asiointi ei aiheuta asiakkaalle kustannuksia ilman erillistä ilmoitusta Elisan tai sen alihankkijan toimesta. Erillinen ilmoitus kustannuksista annetaan, mikäli suoritettava työ ei sisälly vakuutuksen palveluun tai Fennian vakuutusehdoissaan määrittämä vakuutukseen kuuluvan palvelun euromääräinen enimmäisraja ylityy. Asiakas erikseen hyväksyy ja tilaa ilmoitetut maksulliset työt enimmäismäärän täyttymisen jälkeen tai vaihtoehtoisesti etukäteen. Hyväksynnäksi riittää puhelimitse annettu suostumus.

3 Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

3.1 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus.

Asiakkaan tulee järjestää Yritysgurulle pääsy tarpeellisiin huonetiloihin, laitetiloihin ja sähköverkkoon sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Yritysgurulla on oikeus periä asiakkaalta kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

3.2 Palvelun tuottaminen ja toimittaminen.

Yritysgurulla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla. Palvelun saatavuus voi vaihdella alueittain. Yritysguru voi perustelluista syistä milloin tahansa kokonaan tai osittain rajoittaa palvelun käyttöä tai sen saatavuutta. Yritysguru toimittaa palvelun ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan edut. Edellä olevasta huolimatta asiakas hyväksyy, että joissakin tilanteissa palvelun (esimerkiksi puhelinneuvonnan, asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen asennuksen tai tietokoneen, muun laitteen, verkon tai ohjelmiston korjauksen) sopimuksenmukainen suorittaminen ei ole mahdollista johtuen Yritysgurun vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä. Tällaisissa tilanteissa sekä Yritysgurulla että asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus.



Tältä osin mahdollisesti palautettaville maksuille ei makseta korkoa. Asiakkaalla on sopimuksen päätyttyä velvollisuus hävittää 3.4 kohdassa tarkoitettulla tavalla hänelle luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot. Asiakas myös hyväksyy sen, että palvelun luonne on neuvontaa eikä aina johda lopulliseen ongelman ratkaisuun.

3.3 Neuvontavelvollisuus ja lisätyöt.

Yritysguru tai sen alihankkija informoi asiakasta palvelun toimittamisen etenemisestä sekä palvelulla tavoitellun lopputuloksen saavuttamisesta. Jos palvelun toimittamisen yhteydessä ilmenee tarvetta toimeksiantoon kuulumattomiin toimenpiteisiin, jotka on tarkoituksenmukaista suorittaa samassa yhteydessä, informoi Yritysguru asiakasta ja pyytää luvan töiden suorittamiseen. Yritysgurulla on oikeus laskuttaa sovitusta maksullisista töistä hinnastonsa mukaisesti. Selvyyden vuoksi todetaan ettei kaikkien tilattujen töiden osalta voida kuluja arvioida etukäteen.

3.4. Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin.

Yritysguru myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi (kts.2.2.) sopimuksen perusteella mahdollisesti toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistoja ja asiakirjoja ainoastaan ohjelmistojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssiehtojen ja Yritysgurun ohjeiden mukaan ja vain välittömästi Yritysguru-palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Yritysgurun tai kolmannen osapuolen (kuten Yritysgurun päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Yritysgurun etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on Yritysgurun pyynnöstä omalla kustannuksellaan hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

4 Palvelun viivästys ja seuraamukset viivästyksestä

4.1 Palvelun viivästys.

Palvelun toimitus on viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu viimeistään sovittuna ajankohtana, eikä tämä johdu asiakkaasta tai asiakkaan puolella olevasta seikasta. Jos toimitusajankohdasta ei ole sovittu, toimitus on vastaavasti viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

4.2 Seuraamukset palvelun viivästyksestä.

Asiakkaalla on oikeus vaatia palvelun toimittamista, jollei palvelun toimittaminen ole Yritysgurun kannalta kohtuutonta. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus viivästyksen vuoksi, jos Yritysgurun sopimusrikkomus on olennainen.

5 Palvelun virhe ja seuraamukset virheestä

5.1 Palvelun virhe.

Yritysguru ei voi taata asiakkaan ongelman ratkaisua puhelin- tai lähitukipalvelussa. Erityisesti puhelintuki katsotaan ensisijaisesti neuvonnaksi. Ratkaisematon ongelma puhelin- tai lähituessa ei velvoita Yritysgurua hyvittämään syntynyttä palvelukustannusta. Yritysguru ei myöskään vastaa kolmansien osapuolien tekemistä muutoksista asiakkaan palveluun tai teknologiaan. Palvelussa on virhe, jos palvelu ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun eikä poikkeaminen johdu asiakkaan vastuulla olevasta seikasta taikka ylivoimaisesta esteestä Yritysgurun puolelta. Palvelun virhe arvioidaan palvelun luovutuksen ajankohdan mukaan tai jos luovutus viivästyy asiakkaan puolella olevasta syystä, Yritysgurun tehtyä sen, mitä palvelun luovutus siltä edellyttää. Palvelu katsotaan luovutetuksi, kun se on suoritettu loppuun. Yritysguru vastaa näiden ehtojen mukaisesti virheestä, joka palvelussa on ollut luovutushetkellä, vaikka virhe ilmeni vasta tuon ajankohdan jälkeen.

5.2 Virheilmoitus.

Asiakas ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä Yritysgurulle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Edellä mainittu ei kuitenkaan estä asiakasta vetoamasta virheeseen, jos Yritysguru on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti

5.3 Virheen korjaaminen.

Yritysguru korjaa todennetun virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. Yritysguru saa kuitenkin kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakas saa kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa tai vaaraa siitä, että asiakkaalle aiheutuvat kustannukset jäävät korvaamatta, taikka kieltäytymiselle on asiakkaan osoittama muu erityinen syy.



5.4 Hinnan alennus.

Yritysgurulla on oikeus ensisijaisesti virheen korjaamiseen ilman hinnan alennuksia aikaisemmasta palvelusta. Jos palvelun virhettä ei ole korjattu kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta tai jos virhe ei ole korjattavissa, eikä suorituksen uusiminen tule kyseeseen, asiakkaalla on oikeus virhettä vastaavaan hinnanalennukseen jonka Yritysguru määrittelee tapauskohtaisesti (15-25% palvelun hankintahinnasta) .

6 Asiakastiedot ja niiden käyttö

6.1 Tietojen antaminen.

Asiakkaan tulee ennen palvelun tarjoamista antaa Yritysgurulle sen vaatimat palvelun toimittamista ja laskuttamista varten tarpeelliset tiedot sekä varmistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Yritysgurulle tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjiksi ja laskutusosoitteeksi ilmoitetut henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

6.2 Tietojen käyttö.

Yritysguru-palvelujen asiakasrekisterin mukaan henkilötietoja käsitellään mm. asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa asiakasrekisterin rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Asiakasrekisteriseloste on nähtävillä Elisän verkkosivuilla. Asiakkaalla on oikeus kieltää Yritysgurua käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Yritysgurulla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä asiakaspalvelun kehittämiseksi. Elisalla on myös oikeus luovuttaa puhelutallenteita, asiointiin liittyviä muistiinpanoja ja asiakastietoja Fennialle ja tietoturvapalveluita tuottavalle Nixu Oyj:lle kysymättä ennalta asiakkaalta suostumusta. Samoin tietoja voidaan luovuttaa Elisän alihankkijoille, joilla on asian ratkaisemisessa tai asian hoitamisessa rooli.

7 Vahinkojen korvaaminen.

7.1 Yritysgurun vahingonkorvausvelvollisuus.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamasta, asiakkaan osoittamista välittömistä vahingoista. Välillisistä vahingoista korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Yritysgurun tahallisesta tai törkeän huolimattomasta toiminnasta. Yritysassiakkaiden osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on rajattu palvelusta kokonaisuudessaan maksettuun summaan.

7.2 Vastuunrajoitus.

Asiakkaalle aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos vahinko on aiheutunut asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista. Vahinkoa ei myöskään korvata, jos Yritysguru osoittaa, että vahinko on aiheutunut Yritysgurun tai Yritysgurun alihankkijan vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevasta esteestä, jota sen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia se ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää tai voittaa. Yritysguru ei korvaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen tiedostojen ja/tai ohjelmistojen häviämistä tai rikkoontumisesta aiheutunutta vahinkoa. Asiakas vastaa tiedostojen, ohjelmistojen ja muun asiakkaan laitteistoihin tallennetun informaation varmuuskopioinnista ennen Yritysguru-palvelun toimittamista.

7.3 Vahinkojen rajoittaminen.

Asiakkaan on vahingon estämiseksi, sen sattuessa tai sen uhatessa ryhdyttävä kaikkiin sellaisiin toimiin vahingon torjumiseksi tai rajoittamiseksi, joita häneltä voidaan kohtuudella edellyttää. Jos asiakas laiminlyö velvollisuutensa ryhtyä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi tai estämiseksi, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta, joka on aiheutunut hänen vastuullaan olevista toimista. Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon asiakkaan mahdollinen myötävaikutus, Yritysgurun mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

8 Maksut ja laskutus

8.1 Palvelusta maksettavat maksut.

Asiakas maksaa Yritysgurulle palvelusta ja sen käytöstä kulloinkin voimassa olevan hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut.

8.2 Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset.

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. Mahdollinen laskuhuomautus on tehtävä ennen eräpäivää kirjallisesti. Yritysgurulla on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa eräpäivästä lukien korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun



maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Yritysguru on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Asiakkaalla on oikeus pidättyä maksamasta sellaista osaa laskuista, joka on tarpeen viivästykseen tai virheeseen perustuvan korvausvaatimuksen vakuudeksi.

9 Sovellettava laki ja riitojen ratkaiseminen

Näihin toimitusehtoihin ja palvelun tilaamisen johdosta syntyvään sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Toimitusehtojen ja sopimuksen soveltamisesta ja tulkinnasta aiheutuvat erimielisyydet tulee ensisijaisesti ratkaista neuvottelemalla. Asiakkaalla on oikeus saattaa mahdolliset riidat käräjäoikeuden käsiteltäviksi. Nämä toimitusehdot eivät rajoita asiakkaalle pakottavan lainsäädännön mukaan kuuluvia oikeuksia.

10 Erityisehdot

Lähituki-palvelun erityisehdot.

Asiakkaan tulee olla läsnä koko palvelun toimittamisen ajan. Palvelun toimitusaika on tilausta seuraavien kahden arkipäivän sisällä (poislukien erikseen tilatut pikatoimitukset). Palvelu on saatavilla arkisin klo 8.00-16.00 välillä. Palvelu tukee Windows käyttöjärjestelmiä. Asiakas vastaa siitä, että osoitteessa, johon palvelu tilataan, on sovittuna ajankohtana kaikki laitteet, ohjelmistot, laiteajurit, kaapelit, johdot tai vastaava tarpeisto toiminta-kuntoisena sekä näihin liittyvät suomen- tai englanninkieliset asennus- tai käyttöohjeet, joita tarvitaan tilatun palvelun toimittamiseksi. Asiakas vastaa asennettavien laitteiden, ohjelmistojen, lisenssien tai muun tarpeiston hankkimisesta, soveltuvuudesta asianomaiseen tarkoitukseen ja niiden toiminnallisuudesta. Asiakas vastaa myös siitä, että laitteet, ohjelmistot ja muu tarpeisto ovat hyväksytyjä ja että asiakkaalla on ohjelmistojen tai vastaavien osalta asianmukainen käyttö- tms. oikeus. Palvelu ei sisällä laitteiden, kaapeleiden, johtojen tai muun tarpeiston kiinnittämistä tai kaapeleiden tai johtojen läpivientiä seinien tms. lävitse. Asennettaessa yli 42” televisiota, tulee asiakkaan auttaa asiantuntijaa laitteen käsittelyssä. Asiakkaan luona tehtäviin töihin lisätään aina Lähituen palvelukäyntimaksu, jonka hinta määräytyy palvelun toimittamispaikan perusteella. Palvelun laskutuksen perustuessa ajan kulumiseen laskutetaan palvelusta kultakin alkavalta ajanjaksolta (esim. kultakin alkavalta 30 minuutin jaksolta). Palveluun ei sisälly asennettavien palveluiden (kuten esim. tietoturvapalvelun) mahdollisia aloitus- tai kuukausimaksuja. Asiakas vastaa toimitetun palvelun tarkastamisesta. Asiakas hyväksyy palvelun allekirjoittamalla yhdessä asentajan kanssa Lähituki-palveluiden hyväksymislomakkeen. Palvelun hyväksymättä jättäminen ei ole este sen laskuttamiselle. Mikäli asiakas ei ole sovittuna ajankohtana paikalla osoitteessa, johon palvelu on tilattu tai palvelua ei voida toimittaa puutteellisten tarvikkeiden takia taikka muutoin asiakkaasta johtuvasta syystä, on Yritysgurulla oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen Lähituki-palvelun käyntimaksu.

Puhelintuen erityisehdot

Palvelu on saatavilla vuorokauden ympäri. Yritysguru puhelinpalvelu on saatavilla tietokoneisiin, verkkoyhteyksiin ja yleisempiin mobiilipäätelaitteisiin liittyvissä asioissa. Tietokoneisiin liittyvissä asioissa voidaan edellyttää etäyhteyden käyttöä, jolloin asiakkaan tulee hyväksyä etäyhteyden luominen asiantuntijan ja asiakkaan tietokoneen välille. Asiakas vastaa asennettavien laitteiden, ohjelmistojen, lisenssien tai muun tarpeiston hankkimisesta, soveltuvuudesta asianomaiseen tarkoitukseen ja niiden toiminnallisuudesta. Asiakas vastaa myös siitä, että laitteet, ohjelmistot ja muu tarpeisto ovat hyväksytyjä ja että asiakkaalla on ohjelmistojen tai vastaavien osalta asianmukainen käyttö tms. oikeus. Puhelinpalveluna toimitettu palvelu laskutetaan puhelineläskulla ja/tai erillisellä laskulla.