



Elisa Palvelupäätelaitteet

Palvelukuvaus

elisa



Elisa Palvelupäätelaitteet

Elisa Palvelupäätelaitteet -palvelun avulla yritysasiakas (tästä lähtien Asiakas) saa Päätelaitteiden käyttöön ja toimivuuteen liittyvät kokonaispalvelut kuukausimaksua vastaan, ilman omia investointeja.

Asiakkaan työntekijöille eli palvelupäätelaitteen käyttäjillä (tästä lähtien Käyttäjä) on saatavilla kaikki tarpeellinen tuki yhdestä paikasta, Elisan yritysasiakkaiden asiakaspalvelusta (Vikapalvelu), oli kyse käyttöongelmista tai häiriötilanteesta.

Päätelaitteen vikatilanteissa Elisan huoltologiikka vaihtaa viallisen laitteen tilalle vastaavan palvelupäätelaitteen, jolloin Käyttäjällä on aina toimiva päätelaite käytössään.

Tietokoneissa (jäljempänä PC-laitteet) käytetään vaihtolaittepalvelua tai valmistajan huoltopalveluiden toimittamaa On-Site takuupalvelua, joka sisältää korjaus ja varaosapalvelun asiakkaan osoitteessa.

Palvelu laskutetaan selkeästi eriteltynä, ja Asiakkaan pääkäyttäjä (asiakkaan henkilö, jolla on oikeus hallinnoida Elisan palveluita) voi seurata sekä tehdä muutoksia laitteiden käyttäjien osalta sähköisessä itsepalvelukanavassa OmaElisassa. Lisäksi Käyttäjät pääsevät Työntekijän OmaElisaan, jossa he voivat tarkastella omia palveluitaan ja tehdä hankinta-aloitteita esim. uuden laitteen hankintaan.

Sisällys

1	Palvelun sisältö	4
1.1	Palvelupäätelaitteet rakentuu perus- ja lisäpalveluista	4
1.2	Palveluun liitettävät erilliset lisäpalvelut	4
1.3	Ympäristöystävällinen ja tietoturvallinen kierrätyspalvelu	5
2	Asiantuntijapalvelut	5
3	Palvelun toimitus	5
4	Palvelun käyttö	6
4.1	Käyttötuki	6
4.2	Huolto- ja vaihtolaittepalvelu	6
4.3	Vahinkopalvelu	8
4.4	Sähköinen tilaus, hallinnointi, ja raportointi (OmaElisa)	9
5	Optiopalvelut	10
5.1	Lisävarusteet	10
5.2	Elisa Oma Laitelasku	10
5.3	Päätelaitteen palautuspalvelu kesken sopimuskauden	10
5.4	Päätelaitteen jatkokausi	11
5.5	Päätelaitteen lunastus omaksi	11
6	Hinnoittelu	11
7	Laskutus	12
8	Sopimuksen voimassaolo	12
9	Palvelun päättyminen	12
10	Henkilötietojen käsittely	13
11	Sopimusehdot	14



1 Palvelun sisältö

1.1 Palvelupäätelaitteet rakentuu perus- ja lisäpalveluista

Päätelaiteryhmät ovat perus-, business pro -, business premium -, erikoiskäyttö- ja PC-laitteet. Kussakin ryhmässä laitemallien määrä ja mallit vaihtuvat laitemallien elinkaaren mukaan.

Peruspuhelimet

- Perus puhelinominaisuudet

Business Pro

- Edulliset pro-käytön laitteet

Business Premium

- Arvokkaat premium-käytön laitteet

PC-laitteet

- Windows- ja Apple MAC

Erikoiskäytön laitteet

- Erikoiskäytön laitteet

Peruspalveluun kuukausimaksulla kuuluvat:

- vakioidut päätelaitteet laitevalmistajan takuulla
- valittavissa sopimuskausi 12, 24 tai 36 kuukautta
- pääkäyttäjän sähköinen tilaus- ja hallintakanava: OmaElisa
- Käyttäjän tilauskanava: Työntekijän OmaElisa
- tilausten hyväksymisprosessi
- toimituspalvelu
- käyttötuki (Elisa Yritysassiakkaiden asiakas- ja vikapalvelu)huoltopalvelu laite-logistikkalla
- raportointi
- ympäristöystävällinen ja tietoturvallinen kierrätyspalvelu

Palveluun kuuluvat erillismaksulla olevat lisäpalvelut:

- lisävarusteet
- päätelaitteen palautuspalvelu kesken sopimuskauden
- päätelaitteen lunastaminen Käyttäjälle tai Asiakkaalle
- päätelaitteen jatkokausi (6kk) valitun sopimuskauden jälkeen
- esiasennus
- vahinkopalvelu

1.2 Palveluun liitettävät erilliset lisäpalvelut

- **Elisa Oma Laitelasku**, jolla laitteen laskutus voidaan osittaa työnantajan ja työntekijän kanssa. Työntekijälle mahdollistetaan myös laitteen lunastaminen sopimuskauden päätteeksi.
- **Palvelupäätelaitteiden verkkokoulutus**, Elisa tarjoaa lisäpalveluna koulutuspaketin, jolla voidaan sujuvoittaa uuden palvelun käyttöönottoa. Koulutus kestää



kolme tuntia (3) ja sisältää sekä loppu- ja pääkäyttäjäosuuden. Koulutus toteutetaan verkossa ja siitä jää asiakkaalle nauhoitukset käyttöön. Koulutus sopii niille asiakkaille, jotka kaipaavat lisätukea käyttöönottoon.

-
- **Elisa Mobiilihallinta**, jolla helpotetaan uusien laitteiden käyttöönttoa. Mobiilihallinnalla yritys voi jaella laitteisiin tarvittavat asetukset ja yrityssovellukset, ilman että tämä vaatii käyttäjiltä toimenpiteitä.
- **Elisa Mobiilitietoturva**, jolla varmistetaan mobiililaitteiden suojaus. Mobiilitietoturva suojaa mobiililaitteet erilaisilta verkko, laite- ja sovelluspohjaisilta hyökkäyksiltä.
- **IT tukipalveluja** turvaamaan palvelulaitteen tuottavan käytön koko elinkaaren aikana

1.3 Ympäristöystävällinen ja tietoturvallinen kierrätyspalvelu

Elisa Palvelupäätelaittepalveluun sisältyy tietoturallinen ja ympäristöystävällinen päätelaitteiden kierrätyspalvelu. Ellei Asiakkaan kanssa muuta sovita, laitteiden kierrätyksessä laitteet tyhjennetään ylikirjoittamalla, minkä jälkeen laitteessa olleeseen tietoon ei voi päästä käsiksi. Mikäli laite ei ole ylikirjoitettavissa, sen piirikortti murskataan siten, ettei laitteessa olleeseen tietoon päästä käsiksi. Lisäksi laitteiden mukana toimitetut muistikortit murskataan tietoturvalisesti. Murskatut laitteet kierrätetään ympäristöystävällisesti metallin kierrätykseen.

2 Asiantuntijapalvelut

Tarvittaessa Elisan asiantuntijapalveluista valitaan tarvittavat palvelut tukemaan asiakasratkaisun toimitusta ja helpottamaan palvelun käyttöönottoa ja käyttöä. Elisan asiantuntijapalvelut on kuvattu ja hinnoiteltu tarkemmin erillisessä palvelukuvauksessa. Asiakaskohtaiset palvelut on esitetty tarjouksessa ja sovitaan Asiakkaan kanssa solmittavassa toimitussopimuksessa.

Elisa tarjoaa lisäpalveluna mobiilipalveluiden käyttöönottoihin Mobiililähituki-asennuspalvelua. Tällöin Elisan lähitukihenkilö tilataan Asiakkaan tiloihin tukemaan Käyttäjää mobiililaitteiden ja -palveluiden käyttöönotossa.

3 Palvelun toimitus

Palvelu aktivoidaan asiakkaan käyttöön noin yhden-neljän viikon kuluessa tilauksesta. Palvelun aktivointiin vaikuttaa mm. yrityksen käyttäjämäärä.

Asiakkaan tilaamat päätelaitteet toimitetaan 1-3 arkityöpäivän kuluessa siitä, kun Elisa on vastaanottanut tilauksen edellyttäen, että tuotteita on saatavilla valmistajalta. Tilauksen teon yhteydessä näytetään tilattavan tuotteen varastosaldo. Jos osa tilauksen tuotteista menee jälkitoimitukseen, voi Käyttäjä tilauksen yhteydessä päättää haluaako tilauksen kokonais- tai osatoimituksena.



Toimitettavat laitteet voidaan liittää laiterekisteröintiohjelmiin (kuten DEP, KME ja Zero Touch), joiden avulla laitteet voidaan ohjata automaattisesti Asiakkaan käytössä olevaan laitehallintajärjestelmään. Vaihtoehtoisesti laitteet voidaan esiasentaa Asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Uudet palvelupäätelaitteet toimitetaan postipaketteina Asiakkaan määrittelemään toimitusosoitteeseen Suomessa. Toimituksesta vastaavat Elisan valitsemat logistiikkakumppanit. Toimitusmaksu ja laitteiden kierrätysmaksu sisältyvät palveluun. Mikäli kyseessä on yli 100 kappaleen erä, toimitusaika sovitaan erikseen. Kun Asiakas tilaa lisätarvikkeita Palvelupäätelaitetilauksen yhteydessä, ei näistä mene erillistä toimitusmaksua. Jos lisätarvikkeita tilataan yksittäistilauksena, menee näistä toimitusmaksu.

4 Palvelun käyttö

4.1 Käyttötuki

Elisan yritysasiakkaiden asiakaspalvelu (Vikapalvelu) palvelee Asiakkaita ja Käyttäjää teknisisä kysymyksissä sekä palvelujen häiriötilanteissa. Yhteystiedot, palveluajat sekä tukinumerot toimitetaan Käyttäjälle laitteen toimituksen yhteydessä. Palveluun sisältyy päätelaitteiden ja palveluiden tekninen puhelinneuvonta.

Käyttötuki kattaa seuraavat toiminnallisuudet:

- Tilauksiin ja palvelunhallintaan liittyvä sähköisen portaalin käyttöopastus
- vakioituihin päätelaitteisiin kohdistuva käytönopastus
- tuki laiteasetuksille
- päätelaitteen huoltotarpeen kartoitus
- vikatilanteiden kartoitus ja vikaprosessin käynnistäminen

4.2 Huolto- ja vaihtolaittepalvelu

Huoltopalvelu kattaa päätelaitteen viankartoituksen ja viallisen palvelulaitteen vaihdon vastaavaan palvelulaitteeseen. Päätelaitteen häiriötilanteissa Käyttäjä ottaa yhteyttä soittamalla Vikapalveluun tai täyttämällä lomakkeen Työntekijän OmaElisassa. Pääkäyttäjä voi myös täyttää lomakkeen Pääkäyttäjän OmaElisassa. Jos käyttötuki toteaa häiriön johtuvan laiteviasta, kirjaa se huoltokutsun ja tilaa Käyttäjälle vaihtolaitteen. Huoltokutsuja vastaanotetaan Vikapalvelun aukioloaikoina.

Vaihtolaittepalvelu ei kata valmistajan julkaisemaan huolto-ohjelmaan kuuluvien korjausten taikka huoltojen takia tehtäviä laitevaihtoja. Huolto-ohjelman mukaiset toimenpiteet tulee teettää valtuutetussa huollossa valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Huoltopalvelu perustuu vaihtolaitteisiin, joita lähetetään Käyttäjille viallisten laitteiden tilalle. Kolmivaiheisessa prosessissa Käyttäjä tekee huoltokutsun ja saa sovitussa ajassa käyttöönsä vaihtolaitteen. Vaihtolaitte jää Käyttäjälle korvaten viallisen laitteen. Käyttäjä asentaa vaihtolaitteen sen mukana toimitetun ohjeen mukaisesti. Käyttäjä palauttaa viallisen laitteen samassa rahtipaketissa, jolla vaihtolaitte toimitettiin. Elisan huolto- ja vaihtolaittepalvelussa on kolmen päivän vasteaika.





Kuva 1: Vaihtolaitteepalvelun prosessi yltäasolla

Käyttäjä vastaa huoltopyynnön tekemisestä olemalla yhteydessä Vikapalveluun tai täyttämällä hakemuksen Työntekijän OmaElisasta. Käyttäjä vastaa viallisen laitteen palauttamisesta viipymättä rahtipaketilla, jonka Elisa toimittaa vaihtolaitteen mukana. Asiakas vastaa takuun ulkopuolisten vikojen korjauskustannuksista (kts. Takuun ulkopuoliset viat tai Palvelupäätelaitteevahinkopalvelu).

Vaihtolaitteen käyttöönotto

Elisa toimittaa Käyttäjälle vaihtolaitteen sovittujen vasteaikojen mukaisesti. Vaihtolaitteen mukana toimitetaan rahtipaketti, kirjallinen ohje ja huoltosaate. Käyttäjä toimii saamansa kirjallisen ohjeen mukaisesti.

- Ennen vaihtolaitteen käyttöönottoa kannattaa ottaa varmuuskopio laitteen tiedoista, jos se on mahdollista.
- Vaihtolaitteeseen laitetaan oma SIM-kortti, muistikortti ja mahdollisesti akku paikoilleen. Puhelimeen kytketään virta ja annetaan oma PIN-koodi.
- Ongelmatilanteissa Vikapalvelu opastaa Käyttäjää.

PC On-Site huoltopalvelu

Windows tietokoneet (Lenovo) huolletaan asiakkaan toimitiloissa. Laitteille on aktivoitu On-Site huoltopalvelu, joka kattaa työ- ja varaosakustannukset valmistajan takuehtojen mukaisesti. Huoltopalvelun voi tilata suoraan valmistajan tukipalveluista tai Työntekijän OmaElisan kautta.

Viallisen laitteen palautus

Käyttäjä tyhjentää ja palauttaa viallisen laitteen tehdasasetuksille sekä pakkaa laitteen rahtipakettiin, jolla vaihtolaitte toimitettiin. Tämän jälkeen Käyttäjä liimaa paketissa tulleen osoitekortin paketin päälle ja toimittaa paketin lähtevään postiin. Huoltoon palautuneesta laitteesta tyhjenetään aina tiedot huoltoprosessin mukaisesti, mikäli se on teknisesti mahdollista. Korjauskelvottomat laitteet tyhjenetään murskaamalla piirikortti.

Viallinen laite tulee palauttaa Elisan toimittamalla rahtipaketilla viipymättä, viimeistään neljän (4) työpäivän kuluessa. Kyseiset paketit ovat kuljetuksen ajan tietoturvallisesti suljettuja, eikä

niitä ei pysty huomaamatta avaamaan ja sulkemaan. Ellei viallista laitetta palauteta muistutuksista huolimatta, on Elisalla oikeus veloittaa Asiakkaalta palautusrikemaksu ja lopuksi vaihtolaiteyksikön hinta.

Laitevalmistajan takuu ja takuun ulkopuoliset viat tai kadonnut laite

Elisan palvelupäätelaitteissa noudatetaan päätelaittevalmistajien takuehtoja. Tyypillisesti takuu-aika on 24 kuukautta, mutta Apple-tuotteilla 12 kuukautta. Tarvikkeiden (esim. akku ja laturi) takuu-aika on poikkeava, tyypillisesti 6 kuukautta. Takuuajan jälkeen kaikki korjauskulut veloitetaan asiakkaalta.

PC-valmistajien myöntämät takuut: Lenovo 36 kuukautta (akku 12 kuukautta), Apple MAC takuu, mukaan lukien akku 12 kuukautta.

Käyttäjän itse aiheuttamista takuun ulkopuolisista vioista vastaa Asiakas. Korjauskustannukset laskutetaan suoraan Asiakkaalta.

Mikäli Asiakas itse toteaa laitteen tuhoutuneeksi ja korjauskelvottomaksi, voi Asiakkaan yhteyshenkilö ilmoittaa tuhoutuneen tai kadonneen laitteen Oma Elisassa poistettavaksi käytöstä. Ilmoituksen jälkeen Elisa toimittaa Asiakkaalle laskun, jossa on ilmoitetun laitteen jäljellä olevien kuukausimaksujen loppusumma 15 % alennuksella. Ilmoituksen jälkeen Käyttäjä tekee tilauksen Työntekijän OmaElisassa uudesta palvelupäätelaitteesta, mistä alkaa uusi sopimuskausi.

4.3 Vahinkopalvelu

Elisa Palvelupäätelaitteita koskeva vahinkopalvelu korjaa omavastuumaksua vastaan Käyttäjän itse aiheuttamat, takuun ulkopuoliset viat. Vahinkopalvelu kattaa kaikki vahingot, kuten laitteen putoamisesta aiheutuneen näytön rikkoutumisen tai laitteen kastumisen edellyttäen kuitenkin, että viallinen laite voidaan palauttaa. Vahinkopalvelu on lisäpalvelu, jonka Asiakas voi ottaa tai poistaa käytöstä OmaElisassa. Palvelun ottaminen tai poistaminen käytöstä ei vaikuta jo tilattuun laitekantaan, vaan muutos astuu voimaan uusille tilattaville laitteille. Palvelu on saatavilla kahdessa eri laitekategoriassa, Business Pro ja Business Premium, jotka sisältävät eri laitemerkkejä ja malleja.

Vahinkopalvelu ei kata laitteen varkaus- tai katoamistapauksia, eikä valmistusvikoja jotka tulkitaan takuunalaisiksi vioiksi valmistajan takuuajan ulkopuolella tai normaalia kulumista (esim. akku ja kuoret). Elisan palvelupäätelaitteissa noudatetaan päätelaittevalmistajien takuehtoja ja takuu-aikoja.

Laitesopimuskohtaisesti vahinkotapauksia korvataan maksimissaan kaksi tapausta ensimmäisen vuoden aikana, kolme tapausta kahden vuoden aikana ja neljä tapausta kolmen vuoden aikana. Kuitenkin niin että Palvelu kattaa maksimissaan kaksi vahinkoa vuodessa. Vahinkopalvelu on voimassa koko Asiakkaan valitseman sopimuskauden ajan, mutta ei jatku jatkokaudelle. Mikäli yritys tai työntekijä lunastaa laitteen itselleen kesken sopimuskauden, päättyy vahinkopalvelu lunastushetkeen.



Vahinkopalvelu edellyttää laitteen suojaamista suojakuorella, joka suojaa laitteen takaosan sekä rungon. Lisäksi näyttö tulee suojata näytönsuojalla. Vahinkopalvelun ehtojen täyttämiseksi laite tulee olla ympärisuojattu Asiakkaan parhaaksi katsomalla tavalla kuitenkin täyttäen ylläolevat vaatimukset. Mikäli vahinkotapauksessa voidaan todeta, että laitetta ei ole suojattu ehtojen mukaisesti, ei vahinkopalvelu korvaa vahinkoa.

Vahinkopalveluun liittyvät kustannukset veloitetaan aina Asiakkaalta, eikä Käyttäjältä. Vahinkotapauksissa Asiakkaan omavastuut ovat kategoriassa Business Pro 30 € / vahinko ja kategoriassa Business Premium 50 € / vahinko, jotka veloitetaan asiakkaalta Palvelupäätelaitteveloitusten yhteydessä. Vaurioituneen laitteen Käyttäjälle toimitetaan kuntoluokitusta vastaava laite. Vahinkopalvelussa oleviin laitteisiin asennetaan laitevaihtojen yhteydessä uusi näytönsuoja, mikäli suoja on saatavilla ja tällöin Asiakkaalta veloitetaan 10 € / näytönsuoja. Käyttäjä jatkaa laitteen takaosan suojaamista alkuperäisellä takakuorella, joka on otettu käyttöön alkuperäisessä laitteessa.

4.4 Sähköinen tilaus, hallinnointi, ja raportointi (OmaElisa)

Palvelu kattaa sähköisen tilaus- ja hallinnointikanavan OmaElisa, jonka kautta Asiakkaan määrittelemät ja käyttöoikeuden omaavat henkilöt eli pääkäyttäjät voivat tilata uusia palvelupäätelaitteita ja näihin kohdistuvia lisävarusteita.

Pääkäyttäjä voi seurata sekä hallinnoida OmaElisasta palvelupäätelaitteiden laskutus- ja käyttäjätietoja. Pääkäyttäjä voi luoda haluamansa palvelukokonaisuuden sekä laitevalikoiman Työntekijän OmaElisaan, josta Asiakkaan käyttäjät pääsevät tekemään hankinta-aloitteita, jotka ohjataan hyväksymisprosessiin.

Päätyvät palvelupäätelaitesopimukset näkyvät automaattisesti pääkäyttäjän OmaElisassa sekä Työntekijän OmaElisassa kaksi viikkoa ennen sopimuskauden päättymistä. Käyttäjä voi tehdä uuden laitetilauksen Työntekijän OmaElisassa kahden viimeisen viikon ajan sopimuksen päättymiseen ja samalla lunastaa itselleen tai palauttaa vanhan laitteen. Elisa toimittaa suoraan Käyttäjälle vanhan laitteen palautuspussin, ja Käyttäjällä on yksi kuukausi aikaa palauttaa vanha laite. Ellei vanhaa laitetta palauteta muistutuksista huolimatta, on Elisalla oikeus veloittaa Asiakkaalta palautusrikemaksu ja lopuksi laitteen käypä hinta.

Yhtiökohtainen Palvelun raportointi on saatavilla OmaElisassa ja se sisältää:

- sopimustunnisteet
- Käyttäjän nimi ja puhelinnumero
- laitteen merkki, malli, IMEI-koodi tai Sarjanumero.
- sopimushinta
- sopimuksen aloitus- ja päättymispäivät
- sopimuksen tila
- laskutustiedot
- huoltopyynnöt ja veloitukset
- palautusta odottavat laitteet
- palautusrikemaksut



5 Optiopalvelut

5.1 Lisävarusteet

Palvelulisävarusteet ja niiden hinnat on nähtävissä OmaElisa-tilausjärjestelmässä. Lisäksi palvelupäätelaitteen tilaukseen voidaan liittää kertalaskutettavia lisävarusteita, kuten suojakuori, panssarilasi ja autolaturi. Kun Asiakas tilaa lisätarvikkeita Palvelupäätelaitetilauksen yhteydessä, ei näistä mene erillistä toimitusmaksua. Jos lisätarvikkeita tilataan yksittäistilauksena, menee näistä toimitusmaksu.

5.2 Elisa Oma Laitelasku

Elisa Oma Laitelasku -lisäpalvelun käyttö edellyttää voimassa olevaa Elisa Palvelupäätelaitesopimusta.

Aktivoidessaan Elisa Oma Laitelaskua käyttöönsä, Asiakas määrittelee palvelupäätelaitteille maksimikuukausikustannuksen, joka on Asiakkaan osuus kuukausikulusta. Mikäli Käyttäjä haluaa määriteltäviä maksimikuukausikustannusta arvokkaamman laitteen, voidaan ylimenevä osa ohjata Elisa Oma Laitelaskulla suoraan Käyttäjälle. Asiakas voi myöhemmin muuttaa maksimisummaa.

Käyttäjä aktivoi Oma Laitelaskun itselleen tehdessään laitteen hankinta-aloitetta sellaisesta laitteesta, jossa laitteen kokonaissumma ylittää Asiakkaan itselle määritetyn maksimisumman. Aktivoinnin yhteydessä Käyttäjälle tehdään luottopäätös, jonka tulee olla positiivinen Oma Laitelaskusopimuksen myöntämiseksi. Tilausta tehdessä Käyttäjän tulee myös hyväksyä Oma Laitelaskun [Sopimusehdot](#). Elisa Oma Laitelaskulla Käyttäjä voi lunastaa palvelupäätelaitteen sopimuskauden päätteeksi tai myös kesken sopimuskauden esimerkiksi, jos Käyttäjä poistuu Asiakkaan palveluksesta.

5.3 Päätelaitteen palautuspalvelu kesken sopimuskauden

Asiakas (Pääkäyttäjä) voi palauttaa käytössä olevia palvelupäätelaitteita kesken palvelukauden. Yksittäisen palvelupäätelaitteen palautuspyyntö tehdään pääkäyttäjän OmaElisassa, jolloin Käyttäjälle toimitetaan palvelupäätelaitteen palautusta varten rahtipussi.

Käyttäjä pakkaa palautuvan palvelupäätelaitteen (sisältäen mm. päätelaitteen, muistikortin ja lisälaitteet) rahtipussiin, jolla laite palautuu Elisalle. Ellei laitetta palauteta yhden kuukauden sisällä palautuspussin lähetyksestä, on Elisalla oikeus veloittaa Asiakkaalta palautusriekemäksu sekä laitteen jäljellä olevat kuukausimaksut. Asiakkaalla on oikeus käyttää palautuspalvelua korkeintaan 10%:een palvelulaitekannastaan. Suuremmat palautustarpeet neuvotellaan erikseen. Yksittäisen laitepalautuksen palautuskustannus lasketaan summaamalla kyseisen laitteen jäljellä olevat palvelumaksut ja käyttämällä 15% alennusta. Palautuskustannus laskutetaan Asiakkaalta kertalaskulla, minkä jälkeen laitteen palvelusopimus päättyy.



5.4 Päätelaitteen jatkokausi

Asiakas voi siirtää palvelupäätelaitteen alun perin määritellyn palveluajan jälkeen kuusi kuukautta kestäväälle jatkokaudelle. Palvelupäätelaitteet ilmoitetaan jatkokaudelle pääkäyttäjän OmaElisassa. Mikäli päättyvän päätelaitesopimuksen osalta ei tehdä mitään toimenpiteitä, siirtyy laite automaattisesti jatkokaudelle. Jatkokauden kuukausihinta on 50 % alkuperäisen palveluajan laitteen kuukausihinnasta. Jatkokaudella mahdollinen Oma Laitelasku päättyy ja alkuperäisen kokonaiskuukausihinnasta 50% laskutus laskutetaan kokonaan yritykseltä. Jatkokausi ei ole sitova, vaan Käyttäjä voi sen päättää koska tahansa palauttamalla tai lunastamalla laitteen itselleen. Jatkokaudella palvelupäätelaitteella ei ole käytössä huollon vaihtolaittepalvelua eikä vahinkopalvelua. Mikäli palvelupäätelaitteet hajoaa jatkokauden aikana, tulee Käyttäjälle tilata uusi palvelupäätelaitteet ja ilmoittaa jatkokaudella oleva laitesopimus päättyväksi OmaElisassa. Jatkokauden jälkeen Asiakas päättää, palautetaanko laite vai jääkö laite ilman erillistä veloitusta Asiakkaan lunastamaksi. (kts. Asiakkaan vastuut kohdasta Päätelaitteen lunastaminen omaksi)

5.5 Päätelaitteen lunastus omaksi

Asiakkaalla on mahdollisuus lunastaa palvelupäätelaitteita omakseen tai Käyttäjälle kesken palvelukauden tai palvelukauden jälkeen. Laitteen kertalunastushinta on kaksi kertaa kyseisen laitteen kuukausimaksu.

Esimerkki lunastuslaskelmasta sopimuskauden päätteeksi (peruslunastusmaksu):

Palvelupäätelaitteen kuukausihinta on ollut 20 €. Lunastushinta 2 * 20 € eli 40 €.

Esimerkki lunastuslaskelmasta kesken sopimuskauden:

Palvelupäätelaitteet, joka lunastetaan 10 kuukautta ennen sopimuksen päättymistä. Laitteen kuukausihinta on ollut 20€. Lunastushinta lasketaan summaamalla kyseisen laitteen jäljellä olevat palvelumaksut ja käyttämällä 10% alennusta, plus peruslunastusmaksu, 180€ + 2*20€ eli 220€.

Laitteen lunastus tehdään OmaElisassa tai Työntekijän OmaElisassa ja laskutus lunastettavien laitteiden osalta tehdään kertalaskutuksena. Lunastettavat laitteet siirtyvän lunastuksen jälkeen Asiakkaan tai Käyttäjän vastuulle ja Elisan kaikki vastuut raukeavat, esim. huoltovastuut, vahinkopalvelu ja laitteen tietoturvallinen ja ympäristöystävällinen tuhoaminen. Elisa Oma Laitelasku -palvelulla Käyttäjä voi lunastaa laitteen omaksi sopimuskauden päätteeksi, jolloin lunastus tehdään Työntekijän OmaElisassa, ja laitteen lunastussumma laskutetaan suoraan Käyttäjältä. Laitteen lunastushinnassa on huomioitu maksettavat verot, minkä johdosta lunastaminen on hyväksytty myös verottajan osalta.

6 Hinnoittelu

Asiakkaan hinnat on aina ilmoitettu ilman arvonlisäveroa (alv. 0%), ellei toisin ole nimenomaisesti ilmoitettu. Käyttäjille esitettävät hinnat Työntekijän OmaElisassa näytetään arvonlisäveron kanssa (alv. 24%). Palvelupäätelaitteiden hinnat ovat kuukausihintoja, valitun palvelukauden mukaan. Asiakaskohtaiset hinnat päivittyvät OmaElisan asiakasnäkymään reaaliaikaisesti. Asiakkaan päätelaitteiden hinnat määräytyvät kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaan ja



pysyvät ennallaan sopimuskauden ajan. Sopimukseen sisällyttömät palvelut veloitetaan voimassaolevan hinnaston tai erillisen tarjouksen mukaisesti.

Sopimukseen sisältyvien palveluiden hinnat on esitetty liitteessä (EPP-hinnoitteluliite).

Mikäli Asiakas purkaa tai irtisanoo sopimuksen ennen sen määräajan umpeutumista, Elisalla on oikeus veloittaa sopimuksen purkamis- tai irtisanomishetken mukaiset kiinteät kausimaksut jäljellä olevilta kuukausilta.

Mikäli Elisan tarjoamaan Palveluun sisältyy kolmannen osapuolen tuottamia tuotteita tai palveluita ja kolmas osapuoli muuttaa hinnoitteluaan, on Elisalla oikeus ja velvollisuus käynnistää hinnoittelua koskevat neuvottelut. Lisäksi, Elisalla on aina oikeus muuttaa hintojaan, mikäli pakottavan lainsäädännön muutos tai viranomaisen antama määräys edellyttää hinnanmuutosta, taikka viranomaisen muuttaa Palveluun liittyviä maksujaan. Elisa on velvollinen informoimaan Asiakasta muutoksista välittömästi saatuaan tiedon päätöksistä.

7 Laskutus

Palvelu laskutetaan yhdellä tai useammalla laskutus sopimuksella erillisillä laskuriveillä. Muut päätelaitteisiin kohdistuvat palvelut laskutetaan erikseen.

8 Sopimuksen voimassaolo

Sopimuksen voimassaoloaikana yksittäinen päätelaite ja siihen kohdistuvat hallinta ja lisäpalvelut kirjataan sähköiseen laiterekisteriin tehdystä tilauspäivästä alkaen. Laitteen sopimuskausi alkaa siitä hetkestä kun laite on toimitettu käyttäjälle.

9 Palvelun päättyminen

Päätelaite toimitetaan Asiakkaalle Asiakkaan valitsemaksi palveluajaksi. Palveluajan jälkeen Asiakkaalla on mahdollisuus 1) tilata uusi palvelulaite ja palauttaa vanha, 2) palauttaa palvelulaite tilaamatta uutta, 3) siirtää laite jatkokaudelle tai 4) lunastaa päätelaite Asiakkaalle tai Käyttäjälle. Palvelulaitteen palveluajan päättymisestä ilmoitetaan Asiakkaalle ja Käyttäjälle yksi kuukausi ennen palvelukauden päättymistä. Mikäli Asiakas ei reagoi palvelukauden päättymisilmoitukseen siirtyy palvelupäätelaite jatkokaudelle (kts. kohta, Päätelaitteen jatkokausi). Asiakkaan tilaamat laitteet toimitetaan heti Asiakkaalle ja laskutus käynnistetään laitteen toimituspäivästä lukien.

Tämän toimitussopimuksen päättyessä (määräaikainen sopimus tai toimitussopimuksen irtisanominen) uusia palvelulaitteita ei enää toimiteta ja jo toimitettujen palvelulaitteiden palvelu ja laskutus jatkuu palvelulaitteiden sopimusjakson loppuun.

Palvelun päättyessä Asiakas on velvollinen toimittamaan päätelaitteen Elisalle palautuspussissa, jonka Elisa on toimittanut Käyttäjälle palautusilmoituksen saatuaan. Mikäli Asiakas ei palauta päätetyn sopimuksen päätelaitetta yhden kuukauden sisällä palautuspussin



toimittamisesta, on Elisalla oikeus veloittaa Asiakkaalta palautusrikemaksu ja lopuksi laitteen käypä hinta. Palautusrikemaksut on esitetty hintaliitteessä.

10 Henkilötietojen käsittely

Elisa ja asiakas rekisterinpitäjänä

Elisa ja asiakas toimivat molemmat palvelun eri osien osalta itsenäisinä henkilötietojen rekisterinpitäjinä. Elisa on palvelun seuraavissa osissa käsiteltävien henkilötietojen osalta tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu henkilötietojen rekisterinpitäjä: [normaalissa palvelun käytössä, jolloin henkilötietoja luovutetaan palvelun käyttöönoton yhteydessä. Palvelun käyttöönotolla tarkoitetaan käyttäjälle tilattavaa palvelupäätelaitetta.](#) Ja asiakas on palvelun seuraavissa osissa käsiteltävien henkilötietojen osalta tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu henkilötietojen rekisterinpitäjä: [mikäli asiakkaan henkilötietoja ladataan Elisan järjestelmiin ennen palvelun varsinaista käyttöönottoa. Tällä tarkoitetaan henkilönkontaktitietojen lataamista järjestelmään ennen palvelupäätelaitteen tilaamista, kuten kun henkilöstä tehdään hyväksyjäroolin omaava tai käyttäjien tiedot halutaan valmiiksi laitteen tilauksen tekoa varten. Vaihtoehtoisesti käyttäjätiedot voidaan kirjoittaa tilauksen teon yhteydessä.](#)

Kun Elisa toimii palvelussa henkilötietojen rekisterinpitäjänä, käsittelee Elisa henkilötietoja kulloinkin voimassa olevien tietosuojaperiaatteiden mukaisesti. Tällöin palvelussa käsiteltäviä henkilötietoja voidaan käsitellä EU/ETA alueen ulkopuolella / ulkopuolelta. Elisa huolehtii, että maassa, jossa henkilötietoja käsitellään taataan Euroopan komission päätöksen mukaisesti riittävä tietosuojan taso, tai vaihtoehtoisesti, että siirtoon sovelletaan lainmukaista asianmukaista suojatoimea, kuten esimerkiksi EU:n mallisopimuslausekkeiden mukaista tietojensiirtosopimusta henkilötietojen siirrosta ETA-maiden ulkopuolelle. Elisalla on oikeus käyttää palveluiden tuottamisessa alihankkijoita ja henkilötietojen käsittelyssä alikäsittelijöitä.

Lisätietoja Elisan henkilötietojen käsittelystä Elisan tietosuojaperiaatteista: <https://elisa.fi/asiakaspalvelu/aihe/sopimusehdot/ohje/tietosuojaperiaatteet/>

Kun asiakas toimii palvelussa henkilötietojen rekisterinpitäjänä, toimii Elisa kyseisten henkilötietojen käsittelijänä. Tällöin tämä palvelukuvaus yhdessä henkilötietojen käsittelyä koskevan sopimuksen kanssa muodostaa asiakkaan henkilötietojen käsittelyohjeen. Asiakkaan Henkilötietoja käsitellään sopimuksessa ja palvelukuvauksessa kuvulla tavalla palvelujen toteuttamiseksi.

Tarkempi kuvaus asiakkaan henkilötietojen käsittelystä sekä käsiteltävistä henkilötiedoista on tämän palvelukuvauksen liitteenä: [\[Elisa Palvelupäätelaitteet\]](#) Henkilötietojen käsittelytoimien kuvaus ja käsittelyohjeet.



11 Sopimusehdot

Palveluun sovelletaan seuraavia Elisan sopimusehtoja:

- Elisan palveluiden yleiset sopimusehdot yritysassiakkailla

Kulloinkin voimassa olevat ehdot löydät osoitteesta:

<https://yrityksille.elisa.fi/ohje/elisan-sopimusehdot-yritysassiakkailla>

Käyttöönottamalla tämän Palvelun Asiakas sitoutuu noudattamaan tämän kohdan mukaisia sopimusehtoja.

