

Ontrack Data Protection Yleiset toimitusehdot, 13. joulukuuta 2023 Ontrack Data Protection palvelu - yleiset toimitusehdot ("Toimitusehdot"), Ibas Ontrack Oy ("Ibas") Pääasiallinen toimipaikka: Mannerheimintie 12 B, 00100 Helsinki, Y-tunnus: 1068741-6.

## 1. Palvelun kuvaus

Ontrack Data Protection palvelu on tukipalvelu ("Palvelu"), joka on voimassa rajoitetun ajan 2. pykälässä annetun kuvauksen mukaisesti ("Voimassaoloaika"). Palveluun kuuluu yksi Ibas Ontrackin suorittama (1) kertaluontoinen tietojenpalautusyritys 12 kuukauden aikana Elisa Tietoturva Laajaturva tai Elisa Tietoturva Täysturva palvelun ("Elisan Palvelu") Asiakkaan omistamasta tai vuokraamasta yksittäisestä ulkoisesta tai sisäisestä kiintolevystä (HDD) tai SSD-levystä, älypuhelimesta tai tablettitietokoneesta ("Laite").

Palvelu on saatavissa ainoastaan yksittäisille älypuhelimille, tablettitietokoneille tai kiinto- tai SSD-levyille, jotka voivat olla joko sisäisiä tai ulkoisia (levyasema on tai on tarkoitettu kannettavan tietokoneen tai pöytätyöaseman muistilaitteeksi), joissa ei ole käytössä laitevalmistajan integroimaa salausteknologiaa, ja joihin sovelletaan näitä Toimitusehtoja. Palvelua ei näin ollen ole saatavissa muille laitteille, kuten esimerkiksi palvelimille, RAID-järjestelmille tai USB-puolijohdemuisteille ("Poissuljetut Laitteet").

## 2. Laitteen kelpoisuus

Ibas Ontrack toimittaa Palvelun vain siinä tapauksessa, että Laite täyttää näissä Toimitusehdoissa määrätyt vaatimukset.

Elisa Oyj tekee itse palvelukelpoisuustarkistuksen koskien Asiakkaan laitetta.

Tietojenpalautusyritys suoritetaan ainoastaan Laitteille, jotka ovat korkeintaan viisi (5) vuotta vanhoja tai jos kyseessä on älypuhelin tai tablettitietokone, korkeintaan kolme (3) vuotta vanhoja. Laitteen ikä tarkistetaan Asiakkaan toimittamasta ostotositteesta, josta ilmenee Laitteen ostopäivä uutena. Jos tällaista ostotositetta ei ole saatavissa, Ibas Ontrackilla on oikeus tarkistaa Laitteen ikä sen sarjanumerosta tai vastaavasta kiinteästä merkinnästä Laitteessa. Jos Ibas Ontrack ei pysty tunnistamaan Laitteen ikää, Ibas Ontrackilla ei ole velvollisuutta suorittaa tietojenpalautusyritystä.

Asiakkaan on varmistettava, että Palvelun kohteena oleva Laite on Elisan Palvelun ostohetkellä täysin toimiva ja jos Laitteesta on menetetty tietoja, tietojen menetys on tapahtunut Elisan Palvelun ostohetken jälkeen. Jos Asiakas toimittaa Laitteen Ibas Ontrackille tietojenpalautusyritystä varten, Ibas Ontrackilla on oikeus tarkistaa Laitteeseen tallennettujen tiedostojen aikaleimoista, että Laite on ollut käytössä Elisan Palvelun ostohetken jälkeen.

Jos Ibas Ontrack havaitsee, että Laite ei täytä näiden Toimitusehtojen vaatimuksia, Ibas Ontrackilla ei ole velvollisuutta suorittaa tietojenpalautusyritystä kyseiselle Laitteelle.

Asiakkaan vastuulla on pitää kiinni näissä Toimitusehdoissa annetuista aikarajoitteista sekä varmistaa, että toimitetut tiedot ja asiakirjat pitävät paikkansa. Asiakkaan tulee pyydettyäessä toimittaa Ibas Ontrackille kopio Elisan Palvelun alkuperäisestä ostotositteesta.

Asiakas voi vaatia Palvelun suorittamista Laitteelle Elisan Palvelun Voimassaoloaikana. Tällöin Asiakkaan tulee olla yhteydessä Ibas Ontrackin asiakaspalveluun. Asiakkaalle annetaan ohjeet Laitteen lähettämiseksi.

### 3. Ibas Ontrackin velvollisuudet

Asiakkaan pyynnöstä Ibas Ontrack yrittää tietojen palauttamista Laitteelta yhden kerran kymmenen päivän kuluessa Laitteen vastaanottamisesta edellyttäen, että Laite täyttää kelpoisuusvaatimukset. Tietojen palautus kattaa asiakkaan omat tiedostot, lisensoituja ohjelmia tai tiedostoja (esim. käyttöjärjestelmä, sovellusohjelmat) ei yritetä palauttaa.

Tietojen palautus suoritetaan Ibas Ontrackin laboratoriossa, ja siihen käytetään uusinta saatavilla olevaa teknologiaa parhaiden mahdollisten tulosten saavuttamiseksi. Onnistumismahdollisuuksiin vaikuttaa kuitenkin Laitteeseen kohdistuneiden vahinkojen luonne ja vakavuus. Ibas Ontrack sitoutuu noudattamaan Palvelua tuottaessaan asianmukaista huolellisuutta sekä hyviä liikemiestapoja, mutta ei Palvelun luonteesta johtuen voi taata onnistuneita tuloksia eikä sitä, että tulokset vastaavat asiakkaan odotuksia. Ibas Ontrack ei voi taata, että mitään tietoja saadaan palautettua Laitteelta, eikä myöskään sitä, mitä tiedostoja tallennusvälineellä on. Tietojen palautus koskee vain ja ainoastaan niitä tietoja, jotka ovat Laitteelta palautettavissa.

Tietojen palautuksen työn luonteesta johtuen vaurioituneen tiedon tai Laitteen kanssa työskennellessä on yleinen riski, että vaurioituneen tallennusvälineen kaikki jäljellä olevat tiedot voivat kadota tai tuhoutua kokonaan tai osittain. On myös mahdollista, että vaurioituneen Laitteen tiedot voidaan palauttaa vain osittain. On olemassa myös riski, että aputietoja ei voida enää palauttaa tai tietoja voi kadota, palautettuja ei voida enää käyttää tai että Laitteen tietosisältö tuhoutuu kokonaan tai osittain ja muut mukana toimitetut tavarat voivat vaurioitua käyttökelvottomiksi tai tuhoutua.

Tietojen palauttaminen ei myöskään ole mahdollista, jos Laitteeseen tallennetut tiedot on salattu tai Laite on lukittu, eikä Asiakas anna tarvittavia tietoja tai muita asiaan liittyviä tietoja salauksen purkamiseksi tai lukituksen avaamiseksi (esim. salasanaa). Tietoja ei myöskään voida palauttaa, jos Laitetta on peukaloitu (ts. jos Laite on avattu aiemmin tai ei ole muulla tavalla koskematon, esim. jos valmistajan sinetti tai tarrat on poistettu tai siinä on muita jälkiä peukaloinnista. Tai jos Laite (älypuhelin tai tablettitietokone) on palautettu ”tehdasasetuksiin”.

Tietojen palautuksen onnistuessa kokonaan tai osittain, Ibas Ontrackin harkinnan mukaan, palautetut tiedot tallennetaan uudelle ulkoiselle tallennuslaitteelle, joka lähetetään Asiakkaalle tai vaihtoehtoisesti palautetut tiedostot tuodaan Asiakkaan saataville pilvipalvelun kautta Ehdossa olevien pykälien mukaisesti. Mikäli Laitteelta ei onnistuta palauttamaan tietoja, Ibas Ontrack tiedottaa tästä Asiakasta pääsääntöisesti sähköpostitse. Laite voidaan Asiakkaan pyynnöstä palauttaa Asiakkaalle maksua vastaan. Vaihtoehtoisesti

Ibas Ontrack voi Asiakkaan kirjallisesta pyynnöstä hävittää Laitteen asianmukaisia määräyksiä noudattaen.

#### 4. Oikeus käsitellä tallennuslaitteen sisältämiä henkilökohtaisia tietoja

Asiakas vakuuttaa, että hän on Laitteen omistaja ja/tai hänellä on oikeus käyttää Laitetta ja käsitellä sen sisältämiä tietoja. Lähettämällä Laitteen Ibas Ontrackille Asiakas nimeää Ibas Ontrackin tietosuojalain mukaisesti tietojen käsittelijäksi kattaen kolmansien osapuolien henkilötiedot, jotka on mahdollisesti tallennettu Laitteeseen. Asiakas valtuuttaa Ibas Ontrackin käsittelemään kaikkia Laitteeseen tallennettuja tietoja ja suorittamaan kaikki ne toimenpiteet, joita Ibas Ontrack pitää tarpeellisina. Ibas Ontrackilla on tarvittaessa oikeus esimerkiksi toisintaa, muuntaa, poistaa tai hävittää tietoja tai niiden tallentamiseen käytettyjä laitteita. Tietojen käsittelijänä Ibas Ontrackin tulee noudattaa kaikkia asiaankuuluvia määräyksiä. Ibas Ontrackilla ei siis ole oikeutta välittää tietoja eteenpäin tai antaa niitä tiedoksi yrityksen ulkopuolisille. Ibas Ontrackin tulee taata, että se on huolehtinut asianmukaisista turvatoimista minimoidakseen riskin tietojen häviämisestä tai niiden pääsystä kolmansien osapuolten saataville tai niiden lain tai määräysten vastaisesta käsittelystä. Niiden esineiden osalta, joista ei ole erikseen säädetty näissä Toimitusehdoissa, noudatetaan tämänhetkisiä henkilötietojen suojaan liittyviä määräyksiä. Mikäli Asiakas on luonnollinen henkilö, Ibas Ontrack toimii rekisterinpitäjänä tietosuojalain mukaisesti. Tätä tarkoitusta varten tiedot ovat saatavilla osoitteessa [www.ibas.fi/privacy-policy](http://www.ibas.fi/privacy-policy). Ibas Ontrack antaa täten tiedoksi asianomaisille henkilöille, että ne tiedot, jotka kerätään Palvelun yhteydessä, varastoidaan Ibas Ontrackin toimesta. Tämän toimiessa itsenäisenä rekisterinpitäjänä. Rekisteröintiprosessin yhteydessä kerätään mm. seuraavat tiedot: etunimi, sukunimi, sähköpostiosoite, osoite sekä muu laskutuksen tai Palvelun toimittamisen kannalta oleellinen tieto. Ibas Ontrack tarvitsee edellä mainitut tiedot 3. pykälässä kuvatun valvonnan suorittamiseksi. Silloinkin kun kerätty tieto varastoidaan muissa maanosissa sijaitseville palvelimille, rekisterinpitäjän tulee minimoida käsittelyyn liittyvät riskit asianmukaisilla turvatoimilla. Ibas Ontrack sitoutuu joka tapauksessa käsittelemään Asiakkaan henkilötietoja sekä Laitteen sisältämiä tietoja luottamuksellisesti.

Laitteen toimittaminen Ibas Ontrackille ja siihen tallennetut tiedot eivät saa rikkoa mitään velvoitteita, kolmannen osapuolen oikeuksia tai sovellettavaa lakia. Asiakkaan on annettava Ibas Ontrackille kaikki tietojen palauttamiseen tarvittavat tiedot, kuten salasana, pääsykoodit tai tiedot vaurioista tai ne ensisijaiset tiedostot, joita haetaan palautettaviksi.

#### 5. Rajoituksia Tietojen palautuksen yrittämiseen

Ibas Ontrack ei yritä tietojen palautusta seuraavissa tapauksissa:

- (a) Asiakkaalla ei ole voimassaolevaa sopimusta Elisan Palvelusta;
- (b) Laite ei vastaa niitä tietoja, jotka asiakas on antanut;
- (c) Laitteelta on jo yritetty palauttaa tietoja Asiakkaan tai kolmannen osapuolen toimesta pois lukien tilanteet, joissa tämä on tapahtunut Jälleenmyyjän toimesta Ibas Ontrackin ohjelmistolla;
- (d) Laitteeseen tallennetut tiedostot on salattu tai Laite on lukittu, eikä Asiakas toimita salauksen purkamiseen tarvittavia tunnuksia, pääsykoodia tai muita välttämättömiä tietoja;

- (e) Laitetta on peukaloitu ennen sen saapumista Ibas Ontrackille; tämän Pykälän puitteissa Laitetta katsotaan peukaloitun jos se on avattu, siihen on vaihdettu osia tai sitä on käsitelty muulla vastaavalla tavalla (esimerkiksi valmistajan asettama tuotetarra tai takuusinetti on poistettu);
- (f) Laitteeseen, jos kyseessä on älypuhelin tai tablettitietokone, on tehty tehdasnollaus tai tehdasasetusten palautus;
- (g) Poissuljetut Laitteet;

## 6. Toimitus ja siihen liittyvät riskit

Asiakas on vastuussa kaikista kuljetuksiin liittyvistä riskeistä niissäkin tapauksissa, joissa Laite tai sen sisältämät tiedot tuhoutuvat tai vaurioituvat sitä kuljetettaessa tai säilytettäessä Ibas Ontrackin toimistoissa tai Ibas Ontrackin toimistojen välillä tai Ibas Ontrackin toimistojen ja siihen liittyvien tytäryhtiöiden toimistojen välillä. Edellä mainittu ei koske niitä tapauksia, joissa Laitteen vaurioituminen tai tuhoutuminen johtuu Ibas Ontrackin tahallisesta toiminnasta tai törkeästä huolimattomuudesta. Näissä tapauksissa asiakkaan tulee kuitenkin näyttää toteen Ibas Ontrackin toiminnan tahallisuus tai törkeä huolimattomuus. Kuljetus voidaan vakuuttaa asiakkaan pyynnöstä, jolloin asiakas on vastuussa vakuutukseen liittyvistä kustannuksista.

Ibas Ontrack käyttää kansallisesti tunnustettuja kuriiripalveluja Laitteiden noutoon tai palautettujen tietojen toimittamiseen. Toimitusehtojen osalta Ibas Ontrack viittaa kulloinkin käytettävän kuriiripalvelun yleisiin ehtoihin. Jos kuljetus katoaa, suurin vakuutusmäärä on Laitteen nykyinen arvo, ei tietojen arvo.

## 7. Vastuunrajoitus

Asiakas ymmärtää, että Laite saattaa vaurioitua ennen sen vastaanottamista Ibas Ontrackille. Kun Ibas Ontrack vastaanottaa Palvelua koskevan toimeksiannon, se ei takaa, että kaikki tiedot voidaan palauttaa. Palvelua suorittaessaan Ibas Ontrack on velvoitettu käyttämään sen hetkisiä käytäntöjään ongelman tunnistamiseen. Tietojen palautus koskee tietoja, jotka voidaan palauttaa tallennusvälineeltä. Tämä ei välttämättä tarkoita kaikkia tallennusvälineelle alun perin tallennettuja tietoja. Ibas Ontrack ei takaa palautettujen tietojen käytettävyyttä, vaikka tiedostot näyttäisivät olevan kunnossa. Asiakas vastaa omille tai käyttämänsä kolmannen osapuolen tiedostoille ja/tai Laitteelle aiheuttamistaan vahingoista. Asiakas on vastuussa oikeiden tietojen antamisesta Ibas Ontrackille. Ibas Ontrack ei ole missään tilanteessa vastuussa tietojen menetyksestä, tulojen menetyksestä, vakuutusmaksuista, välillisistä kuluista tai oheiskuluista taikka muista sopimuksesta johtuvista kuluista. Nämä vastuunrajoitukset eivät ole riippuvaisia vahingonkorvausvaatimuksen luonteesta eikä siitä, oliko vahinkojen syntymisen mahdollisuus Ibas Ontrackin tai Jälleenmyyjän tai muiden toimijoiden tiedossa.

## 8. Tietojen salauksen purku ja palautusmedian takuu

Mikäli tietojen palautus onnistuu, tiedot joko tallennetaan sopivalle ulkoiselle tallennuslaitteelle tai tuodaan Asiakkaan saataville pilvipalvelun kautta Ibas Ontrackin oman

harkinnan mukaisesti. Asiakas sitoutuu noudattamaan asiakkaalle palautettujen tietojen ohessa mahdollisesti toimitetun kolmannen osapuolen tuottaman salausohjelman lisenssiehtoja. Pilvipalvelun kautta toimitettavat tiedot ovat Asiakkaan saatavilla suojatun sivuston kautta. Sivustolle pääseminen vaatii tunnistautumista tiedoilla, jotka toimitetaan Asiakkaalle sähköpostitse. Palautetut tiedot ovat Asiakkaan saatavilla 30 päivän ajan tunnistautumistietojen vastaanottamisesta, ja Asiakas on vastuussa niiden kopioimisesta ja tallentamisesta omille laitteilleen. Ibas Ontrackin tiedostojen varmistamiseen käyttämien tallennuslaitteiden takuuehdot määräytyvät sen mukaan, mitä laitteiden valmistajat ja/tai jälleenmyyjät tarjoavat. Ibas Ontrack ei siis tarjoa käyttämilleen laitteille lisätakuita. Vastaanottaessaan palautetut tiedot Ibas Ontrackin käyttämällä tallennuslaitteella, Asiakkaan tulee tehdä tiedostoista omat varmuuskopiot. Ibas Ontrack säilyttää palautetut tiedot 30 päivän ajan siitä, kun ne on toimitettu Asiakkaalle, minkä jälkeen tiedot hävitetään, ellei muusta ole erikseen sovittu. Ibas Ontrack ei tarkista palautettuja tietoja virusten tai haittaohjelmien varalta, vaan tämä jää Asiakkaan vastuulle. Ibas Ontrack ei missään olosuhteissa ole vastuussa virusten torjunnasta tai niistä aiheutuvista vahingoista.

## 9. Toimipaikat

Ibas Ontrackilla on oikeus suorittaa kaikki ne toimenpiteet, jotka se katsoo tarpeelliseksi Palvelun toteuttamiseksi, missä tahansa sen omista tai sen yhteistyökumppaneiden toimipaikoista. Toimipaikkojen välisiin kuljetuksiin liittyvistä riskeistä säädetään näiden Toimitusehtojen 6. pykälässä.

## 10. Sopimuksen tulkinta

Sopimuksessa käytetyt tekniset termit viittaavat siihen terminologiaan, jota tällä informaatioteknologian alalla yleisestikin käytetään. Kutakin termiä tulee tulkita alan yleisen käytännön sekä termin tämän hetkisen merkityksen mukaisesti.

## 11. Sovellettava laki ja toimivaltainen tuomioistuin

Näihin sopimusehtoihin ja niiden tulkintaan sovelletaan aina Suomen lakia. Nämä sopimusehdot eivät rajoita kuluttaja-asemassa oleville henkilöille kuuluvia kuluttajansuojalain mukaisia oikeuksia. YK:n yleissopimusta kansainvälistä tavarankauppaa koskevista sopimuksista (UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods) ei sovelleta tähän sopimukseen. Silloin kun toimivaltaista tuomioistuinta ei ole erikseen määrätty laissa, sopimuksesta johtuvat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.

## 12. Sopimuksen yksittäiset mitättömät artiklat

Mikäli jokin sopimusehdoista on lainvastainen tai katsotaan viranomaisten taholta mitättömäksi, tämä ei millään tavoin vaikuta muiden tässä sopimuksessa mainittujen ehtojen pätevyYTEEN