

11.11.2014

Yleiset sopimusehdot

1 Määritelmät ja soveltamisala

Tässä sopimuksessa tarkoitetaan **Palveluntarjoajalla** F-Solutions Oy:tä (Y-tunnus 1837682-3), **Asiakkaalla** yritystä, joka tekee tai on tehnyt sopimuksen Palveluntarjoajan kanssa palvelun käytöstä, **Palvelulla** Palveluntarjoajan tarjoamia kulloinkin voimassa olevia palveluita tai tuotteita ja **Sopimuksella** Asiakkaan ja Palveluntarjoajan välistä kirjallista sopimusta palveluista tai palvelukokonaisuuksista.

2 Sopimuksen tekeminen

Sopimus syntyy, kun Palveluntarjoaja on vahvistanut Asiakkaan tekemän palvelutilauksen tai asiakas maksaa ensimmäisen sopimuksen pohjalta toimitetun laskun. Mikäli Asiakas havaitsee virheitä tai puutteita tilatusta palvelusta, tulee asiasta ilmoittaa Palveluntarjoajalle kirjallisesti neljäntoista (14) vuorokauden kuluessa.

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle. Sopimuksen siirrosta on sovittava erikseen Palveluntarjoajan kanssa kirjallisesti.

2.1 Sopimuksen tekemättä jättäminen

Palveluntarjoajalla on oikeus jättää hyväksymättä asiakkaan tilaus.

3 Toimitus

Palveluntarjoaja toimittaa palvelun parhaaksi katsomallaan tavalla sellaisena kuin osapuolet ovat palvelukohtaisessa sopimuksessa tai muuten sopineet. Palveluntarjoaja voi käyttää alihankkijoita. Palvelu toimitetaan viimeistään sovittuna toimituspäivänä tai sovittu toimitusajan loppuun mennessä. Ellei toimitusaikaa ole sovittu, palvelu toimitetaan kohtuullisessa ajassa sopimuksen syntymisestä. Toimitus katsotaan hyväksytyksi neljäntoista (14) päivän kuluttua palvelun aloittamisesta, ellei toimituksesta ole tätä ennen kirjallisesti reklamoitu Palveluntarjoajalle.

Ohjelmiston toimitukseen ei sisälly omistusoikeuden luovutusta, ohjelmistojen muutoksia eikä päivityksiä, ellei niin ole erikseen sovittu.

Toimituksen edellytyksenä on, että ylivoimaista estettä ei ole, kolmannelta osapuolelta johtuva syy ei ole esteenä, ja asiakas vastaa siitä, että:

- Asiakkaalla on sovittua käyttöä varten riittävä tekninen ja toiminnallinen ympäristö ja laitteisto
- asiakkaalla on tarpeelliset oikeudet tuotteisiin liittyvien ja niihin liitettäviksi haluamiensa ohjelmistojen käyttöön; sovittuun palveluun sisältyvän ohjelmiston käyttöoikeudesta vastaa kuitenkin toimittaja
- sovittu ennakkomaksu tai vakuus on annettu palveluntarjoajalle
- asiakas antaa palvelun toteuttamiseksi tarvittavat tiedot ja huolehtii siitä, että ne ovat aina oikeat ja riittävät

Tarpeelliset suulliset tai kirjalliset peruskäyttöohjeet annetaan toimituksen yhteydessä. Asiakkaan on viipymättä tarkistettava, että toimitettu palvelu toimii. Reklamointi on tehtävä kirjallisesti 14 vuorokauden kuluessa asennuksesta. Toimitus korjataan vain silloin, jos toimituksesta on reklamoitu.

Puhelinnumerot, IP-osoitteet, käyttäjätunnukset ja salasana sekä muut tunnisteet palvelun käyttämiseksi luovutetaan asiakkaalle vain sovittua käyttöä varten. Asiakkaan on säilytettävä saamiaan tunnisteita huolellisesti. Sopimuksen päätyttyä asiakkaalla ei ole niihin oikeutta, ellei erikseen ole muuta sovittu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva palvelun käyttöä varten toimitettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

4 Maksut

Tuotteista peritään sovitut tai kulloinkin voimassa olevien hinnastojen mukaiset maksut.

Laskutusjakson pituus toistuvilla maksuilla on tavallisesti sopimuskausi. Kiinteät kuukausimaksut laskutetaan laskutusjaksoittain etukäteen ja muut maksut jälkikäteen. Maksuvelvollisuus alkaa, kun sopimus on syntynyt ja Palvelu on Asiakkaan käytettävissä. Lasku lähetetään asiakkaan ilmoittamaan laskutusosoitteeseen joko postitse, sähköpostitse tai verkkolaskulla.

Säännöllisesti toistuvilla maksuilla on palveluntarjoajan etukäteen määräämät eräpäivät. Maksun viivästyessä asiakkaalle lähetetään eräpäivän jälkeen maksukehoitus. Asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaista viivästyskorkoa ja kaikki perinnästä aiheutuneet kustannukset. Palveluntarjoaja voi asiakkaan pyynnöstä myöntää lisää maksuaikaa. Huomautukset laskusta on tehtävä laskun eräpäivään mennessä. Laskua koskevissa erimielisyystapauksissa riidaton osa on maksettava laskun eräpäivään mennessä.

Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa maksuja ja niiden laskentaperusteita samoin kuin tämän sopimuksen ehtoja voidaan muuttaa.

Palveluntarjoajalla on oikeus vaatia sopimusta solmittaessa tai myöhemmin kohtuullinen ennakkomaksu tai vakuus, jos asiakkaalla on maksuhäiriöitä, hänen luottotietojaan ei voida selvittää tai asiakas on entuudestaan velkaa palveluntarjoajalle tai muulle teleyritykselle. Palveluntarjoaja voi vaatia ennakkomaksun tai vakuuden myös muusta painavasta syystä. Ennakkomaksulle ei makseta korkoa. Palveluntarjoajalla on oikeus realisoida

saamansa vakuus kertyneine tuottoineen ja sijaan tulleine varoineen parhaaksi katsomallaan tavalla erääntyneiden saataviensa maksamiseksi. Asiakas vastaa pantinhoito- ja realisointikustannuksista.

5 Palvelun käyttö, huolto ja ylläpito

5.1 Asiakkaan vastuu

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan tilauksen yhteydessä palveluntarjoajalle oikeat tiedot ja pitämään ne ajan tasalla.

Asiakas vastaa palvelun käytöstä ja käytön valvonnasta sekä sopimus- ja käyttöehtojen noudattamisesta.

Asiakas liittää tietojärjestelmänsä tai sen osan palveluntarjoajan järjestelmään omalla vastuullaan ja käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakas vastaa itse oman tietokoneensa, tietojärjestelmän, lähiverkon tai muun vastaavan atk-laitteen tai -järjestelmän suojauksista ja suojauksen tasoista sekä tietoturvasta. Asiakas vastaa riittämättömän suojauksen seurauksista sekä palveluverkkoon tietien tai tuottamuksellisesti tuomiensa virusten, haittaohjelmien tai muiden vastaavien seikkojen toimittajalle, käyttäjille tai kolmansille osapuolille aiheuttamista vahingoista.

5.2 Palveluntarjoajan vastuu

Palveluntarjoaja vastaa parhaan kykynsä mukaan tietoliikenneverkkonsa ja palvelun toiminnasta. Vikailmoituksia otetaan vastaan vikailmoitus- tai asiakaspalvelunumerossa normaalina työaikana. Viat korjataan toiminnan kannalta palveluntarjoajan parhaaksi katsomalla tavalla.

Palveluntarjoaja vastaa vain sellaisista virheistä, jotka johtuvat palveluntarjoajan tuottamuksellisesta sopimuksen rikkomisesta. Palveluntarjoaja ensisijaisesti korjaa virheet ja mikäli se ei ole mahdollista, palveluntarjoaja vastaa asiakkaalle virheen takia aiheutuneista välittömistä vahingoista. Palveluntarjoajan vastuu rajoittuu kuitenkin aina enintään kolmen (3) kuukauden palvelun kiinteitä kuukausimaksuja vastaavaan summaan. Mikäli vain palvelun osa on toimittajan tuottamuksen takia virheellinen, korvausvastuu rajoittuu kyseisen osan kolmen (3) kuukauden maksujaa vastaavaan määrään.

Palveluntarjoaja ei vastaa välillisistä vahingoista, kuten saamatta jääneestä tulosta, kolmannesta osapuolesta, kuten muista teleyrityksistä, palveluntuottajista tai ulkopuolisen aiheuttamista kaapelivaurioista johtuvista vahingoista, asiakkaan omalle vastuulle kuuluvista vahingoista eikä ylivoimaisesta esteestä johtuvista vahingoista. Palveluntarjoaja ei vastaa maksuttoman palvelun käytettävyydestä tai siinä olevista virheistä. Palveluntarjoaja ei vastaa palvelun väärästä käytöstä tai palvelun käyttämättömyydestä johtuvista vahingoista. Korvauksia ei makseta sellaisen seikan perusteella, joka ei estä palvelun käyttämistä.

Palveluntarjoaja ei vastaa Internetistä tai jostain muusta tietoliikenneverkosta tulevasta asiakkaan tietojärjestelmään kohdistuvasta häirinnästä, luvattomasta käytöstä, luvattoman käytön yrityksistä tai muusta vastaavasta seikasta.

Palveluntarjoaja ei vastaa asiakkaan omien tai kolmannelta osapuolelta hankittujen laitteiden ja/tai ohjelmien toiminnasta. Palveluntarjoajan lisensoimien, verkon palvelujen käyttöä varten asiakkaalle luovutettujen ohjelmien käyttöoikeus rajoittuu sopimuksen mukaiseen käyttötarkoitukseen ja voimassaoloaikaan.

Palveluntarjoajalla on oikeus tehdä tai teettää tietoverkossaan asennus-, huolto- ja muutostöitä. Toimittaja ei ole vastuussa, jos kyseisten töiden vuoksi asiakkaan palvelun käytön edellyttämiä välineitä tai tietojärjestelmää tarvitsee säätää, muulla tavalla mukauttaa, tai ne eivät enää riitä palvelun toteuttamiseen taikka käyttämisessä tai asiakkaan palvelun käytön edellyttämissä välineissä tai tietojärjestelmässä ilmenee muita seurauksia.

6 Sopimuksen voimassaolo

Sopimus on voimassa toistaiseksi mikäli ei ole toisin sovittu. Mikäli sopimuksessa ei ole erikseen muuta mainittu, sopimuksen molemminpuoleinen irtisanomisaika on yksi kuukausi. Irtisanominen on tehtävä aina kirjallisesti. Palveluntarjoaja vahvistaa irtisanomisen.

Palveluntarjoajalla on oikeus purkaa kaikki asiakkaan sopimukset kokonaan tai osittain, jos:

1. Asiakas on asetettu konkurssiin tai todettu muutoin kyvyttömäksi vastaamaan hänelle toimitusehtojen mukaan kuuluvista velvollisuuksista tai Asiakas on todettu viranomaisten toimesta maksukyvyttömäksi.
2. on oletettavaa, että Asiakas on tahallaan estänyt tai häirinnyt televiestintää, tai
3. Asiakas on rikkonut jotain sopimusehtoa olennaisesti eikä huomautuksesta huolimatta ole korjannut menettelyään.

Palveluntarjoajalla on oikeus poistaa kaikki Asiakkaan materiaali Palveluista sopimuksen päätyttyä. Asiakkaalla on velvollisuus palauttaa kaikki lainassa olleet laitteet sopimuksen päätyttyä.

7 Ehtojen voimassaolo ja muuttaminen

Nämä ehdot ovat voimassa toistaiseksi 1.1.2014 lukien uusissa palveluntarjoajan ja asiakkaan välisissä sopimuksissa. Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa maksuja, niiden laskentaperusteita ja näitä sopimusehtoja. Kertaluonteisten maksujen muutokset ja keskiportoasiakkaan kokonaislaskutuksessa vähäisinä pidettävät muutokset ilmoitetaan hinnastoissa. Muissa tapauksissa palveluntarjoajan on ilmoitettava asiakkaalle maksujen tai ehtojen muutoksista 30 päivää ennen niiden voimaantuloajankohtaa esimerkiksi laskussa, kirjeellä tai sähköpostilla. Saatuaan tiedon maksun korotusta tai ehtojen muutosta koskevasta ilmoituksesta, asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään heti sen tuotteen tai palvelun osalta, jota ehtojen tai maksun muutos koskee. Irtisanominen on tehtävä ennen muutoksen voimaantuloa. Palveluntarjoajalla on oikeus muuttaa palvelun verollista mikäli tuotteen tai palvelun verkkokantaan tulee muutos. Tällöin muutos voi kuitenkin olla enintään sen verran, että tuotteen tai palvelun veroton hinta ei ylitä alkuperäistä hintaa.

8 Erimielisyydet

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti asiakkaan ja palveluntarjoajan edustajan välisillä neuvotteluilla, mutta mikäli neuvottelut eivät johda molempia osapuolia tyydyttävään tulokseen, ratkaistaan erimielisyydet Oulun käräjäoikeudessa. Sopimuksen sisällön määrää sopimus ja sen liitteet. Muu aineisto, kuten esimerkiksi markkinointiaineisto, ei ole osa sopimusta. Sopimusasiakirjoja noudatetaan seuraavassa järjestyksessä:

1. pääsopimus ja sen liitteet
2. toimituksen kirjalliset erityisehdot
3. nämä sopimusehdot.

Jonkin sopimusehdon pätemättömyys ei aiheuta muiden sopimusehtojen pätemättömyyttä.

Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.