



OMAGURU-PALVELUN TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE 1.12.2011

1 Soveltamisala

1.1 Toimitusehtojen soveltaminen.

Näitä toimitusehtoja sovelletaan kaikkiin Elisa-konsernin (jäljempänä Elisa) asiakkaalle toimittamiin Omaguru-tukipalveluihin, ellei asiakkaan kanssa ole yksittäistapauksessa joitakin osin kirjallisesti erikseen sovittu. Palvelu toimitetaan Omaguru-tuotemerkillä ja jäljempänä Omagurulla tarkoitetaan Omaguru- tukipalveluiden toimittajaa.

1.2 Määritelmiä

Asiakkaalla tarkoitetaan ensisijaisesti kuluttaja-asiakasta, joka hankkii Omaguru-tukipalveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Asiakas voi myös olla ammatinharjoittaja, pienyritys tai yhteisö.

Palvelulla tarkoitetaan Omaguru-tukipalveluita kuten puhelintukea ja kotituki-palvelua mukaan lukien asennus-, huolto-, ylläpito-, tuotetuki-, tietoturva-, päivitys- suojaus-, taltiointi-, koulutus- sekä muuta asiantuntijapalvelua.

2 Sopimuksen syntyminen, voimassaolo ja siirtäminen

2.1 Sopimuksen syntyminen.

Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun Omaguru on hyväksynyt asiakkaan tilauksen toimittamalla asiakkaalle tilausvahvistuksen (erikseen tilattavat palvelut). Sopimuksella tarkoitetaan asiakkaan ja Omagurun välistä sopimusta palvelusta tai palvelukokonaisuudesta.

2.2 Sopimuksen tekemättä jättäminen Omaguru pidättää oikeuden sopimuksen tekemiseen, jos asiakas on jättänyt aiemmat velvoitteensa huolehtimatta (laskut maksamatta, asetettu konkurssiin tai rikkonut Omagurun 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 Omagurun kirjallista suostumusta. Omagurulla on

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

3 Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

3.1 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus.

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

3.2 Palvelun tuottaminen ja toimittaminen.

Omagurulla on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla. Palvelun saatavuus voi vaihdella alueittain. Omaguru voi perustelluista syistä milloin tahansa kokonaan tai osittain rajoittaa palvelun käyttöä tai sen saatavuutta. Omaguru 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) sopimuksen mukainen suorittaminen ei ole mahdollista johtuen Omagurun vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä. Tällaisissa tilanteissa sekä Omagurulla 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.

3.3 Neuvontavelvollisuus ja lisätyöt.

Omaguru 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 Omaguru asiakasta ja pyytää



OMAGURU-PALVELUN TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE 1.12.2011

luvan lisätöiden suorittamiseen. Omagurulla on oikeus laskuttaa sovitusta lisätöistä hinnastonsa mukaisesti.

3.4. Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin. Omaguru myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi (kts.2.2.) sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistoja ja asiakirjoja ainoastaan ohjelmistojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssiehtojen ja Omagurun ohjeiden mukaan ja vain välittömästi Omaguru-palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Omagurun tai kolmannen osapuolen (kuten Omagurun päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Omagurun 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 Omagurun 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 Omagurun kannalta kohtuutonta. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus viivästyksen vuoksi, jos Omagurun sopimusrikkomus on olennainen.

5 Palvelun virhe ja seuraamukset virheestä

5.1 Palvelun virhe. Palvelussa on virhe, jos palvelu ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun eikä poikkeaminen johdu

asiakkaan vastuulla olevasta seikasta taikka ylivoimaisesta esteestä Omagurun puolelta. Palvelun virhe arvioidaan palvelun luovutuksen ajankohdan mukaan tai jos luovutus viivästyy asiakkaan puolella olevasta syystä, Omagurun tehtyä sen, mitä palvelun luovutus siltä edellyttää. Palvelu katsotaan luovutetuksi, kun se on suoritettu loppuun. Omaguru 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 Omagurulle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Edellä mainittu ei kuitenkaan estä asiakasta vetoamasta virheeseen, jos Omaguru on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti

5.3 Virheen korjaaminen.

Omaguru korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. Omaguru 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.

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 Omaguru määrittelee tapauskohtaisesti (15-25% palvelun hankintahinnasta).

6 Asiakastiedot ja niiden käyttö

6.1 Tietojen antaminen.

Asiakkaan tulee ennen palvelun tarjoamista antaa Omagurulle sen vaatimat palvelun toimittamista ja laskuttamista varten tarpeelliset tiedot sekä varmistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Omagurulle tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjiksi ja



OMAGURU-PALVELUN TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE 1.12.2011

laskutusosoitteeksi ilmoitetut henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

6.2 Tietojen käyttö.

Omaguru-palvelujen asiakasrekisterin mukaan henkilötietoja käsitellään mm. asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa asiakasrekisterin rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Omagurun asiakasrekisteriseloste on nähtävillä osoitteessa <http://www.elisa.fi/asiakaspalvelu/1800/sopimusehdot/8513/asiakasrekisteriseloste/>.

Asiakkaalla on oikeus kieltää Omagurua käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Omagurulla on oikeus tallentaa asiakaspalvelupuhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä asiakaspalvelun kehittämiseksi.

7 Vahinkojen korvaaminen.

7.1 Omagurun vahingonkorvausvelvollisuus.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamasta, asiakkaan osoittamista välittömistä vahingoista. Välillisistä vahingoista kuten käyttöhyödyn olennaisesta menetyksestä tai ansion menetyksestä korvataan vain ne menetykset, jotka johtuvat Omagurun tai huolimattomuudesta. Omaguru ei vastaa yritysasiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta. Yritysasiakkaiden osalta vahingonkorvauksen enimmäismäärä on rajattu palvelusta kokonaisuudessaan maksettuihin 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 Omaguru osoittaa, että vahinko on aiheutunut Omagurun tai Omagurun 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. Omaguru ei korvaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen tiedostojen ja/tai ohjelmistojen häviämisestä tai rikkoontumisesta aiheutunutta vahinkoa. Asiakas vastaa tiedostojen, ohjelmistojen ja muun asiakkaan laitteistoihin tallennetun

informaation varmuuskopioinnista ennen Omaguru-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 sovittaa, jos se on kohtuuton ottaen huomioon asiakkaan mahdollinen myötävaikutus, Omagurun mahdollisuudet ennakoita ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

8 Maksut ja laskutus

8.1 Palvelusta maksettavat maksut.

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

8.2 Maksujen erääntyminen ja viivästys-

seuraamukset. Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. Maksuehto on 14 päivää netto. Mahdollinen laskumuistutus on tehtävä ennen eräpäivää kirjallisesti. Omagurulla on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa eräpäivästä lukien korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksu-kehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Omaguru on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Asiakkaalla on oikeus pidättyä maksamasta sellaista osaa laskuista, joka on tarpeen viivästyksen 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 kuluttajariitalautakunnan tai käräjäoikeuden käsiteltäviksi.



OMAGURU-PALVELUN TOIMITUSEHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE 1.12.2011

Nämä toimitusehdot eivät rajoita asiakkaalle pakottavan lainsäädännön mukaan kuuluvia oikeuksia.

10 Erityisehdot

Kotituki-palvelun erityisehdot.

Palvelu on saatavilla arkisin klo 8.00-21.00 ja lauantaisin klo 9.00-17.00 välillä. Asiakkaan on oltava paikalla sovittuna ajankohtana koko palvelun toimittamisen ajan. Palvelun toimitusaika on tilausta seuraavien kahden päivän sisällä (poislukien sunnuntai), ellei erikseen tilata pikatoimitusta, josta veloitetaan hinnaston mukainen maksu. Palvelu tukee Windows XP, Vista ja 7 – käyttöjärjestelmiä. Asiakas vastaa siitä, että osoitteessa, johon palvelu tilataan, on sovittuna ajankohtana kaikki laitteet, ohjelmistot, laiteajurit, kaapelit, johdot tai vastaava tarpeisto toimintakuntoisena 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 läpivientä seinien tms. lävitse. Asennettaessa yli 42” televisiota, tulee asiakkaan auttaa asiantuntijaa laitteen käsittelyssä. Asiakkaan luona tehtäviin töihin lisätään aina Kotituen palvelukäynti, jonka hinta määräytyy palvelun toimittamispaikan perusteella. Palvelun laskituksen perustuessa ajan kulumiseen laskutetaan palvelusta kultakin alkavalta ajanjaksolta (esim. kultakin alkavalta 15 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 Kotituki-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 Omagurulla oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen Kotituki-palvelun käyntimaksu.

Puhelintuen erityisehdot

Palvelu on saatavilla arkisin klo 8.00-21.00 ja lauantaisin klo 9.00-17.00 välillä. Omaguru puhelinpalvelu on saatavilla tietokoneisiin liittyvissä asioissa Windows XP, Vista ja 7 – käyttöjärjestelmiin. 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 asiakkaan puhelinlaskulla.