

MPY PALVELUT OYJ:N DIGITALKKARIPALVELUIDEN SOPIMUSEHDOT 2.6.2016

1 Soveltamisala

Näitä sopimusehtoja sovelletaan MPY Palvelut Oyj:n (myöhemmin MPY) tai sen kanssa samaan Franchise-ketjuun kuuluvan yrityksen asiakkaalle toimittamiin Digitalkkari- ja tukipalveluihin ja antenniasennuksiin ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu.

1.1 Määritelmiä

Asiakas. Asiakkaalla tarkoitetaan kuluttaja- tai yritysasiakasta, joka hankkii MPY:itä tai MPY:n jälleenmyyjiltä Digitalkkari- ja/tai tukipalveluja.

Palvelu. Palvelulla tarkoitetaan Digitalkkari palveluita kuten avaimet käteen palvelua, puhelintukea ja kotikäyntejä mukaan lukien asennus-, huolto-, ylläpito-, tuotetuki-, tietoturva-, päivitys- suojaus-, taltiointi-, koulutus- sekä muita asiantuntijapalveluita.

2 Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

Sopimus syntyy, kun asiakas tilaa palvelun MPY:itä, MPY:n jälleenmyyjältä, Digitalkkarilta tai, kun MPY on hyväksynyt asiakkaan tilauksen.

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman MPY:n antamaa kirjallista suostumusta. MPY:llä on ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy ilmoittamalla siirrosta hyvissä ajoin etukäteen asiakkaalle. MPY:llä on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle.

3 Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

3.1 Palvelun toimittaminen

Asiakkaan tulee järjestää MPY:lle/Digitalkkarille pääsy tarpeellisiin huonetiloihin, laitetiloihin ja sähköverkkoon sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. MPY:llä on oikeus periä asiakkaalta kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

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, kaapeleiden ja/tai johtojen läpivientiä seinien tms. lävitse. Asennettaessa yli 42" televisiota tai yli 20 kg painoisia laitteita, tulee asiakkaan auttaa Digitalkkaria laitteen käsittelyssä.

Digitalkkaripalveluun ei sisälly asennettavien palveluiden (kuten esim. tietoturvapalvelun) mahdollisia aloitus- tai kuukausimaksuja.

Asiakas vastaa toimitetun palvelun tarkastamisesta. Asiakas hyväksyy palvelun allekirjoittamalla 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 MPY:llä oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen maksu.

3.2 Palvelun tuottaminen

MPY:llä on oikeus tuottaa sopimuksenmukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla. Palvelun saatavuus voi vaihdella alueittain. MPY voi perustelluista syistä milloin tahansa kokonaan tai osittain rajoittaa palvelun käyttöä tai sen saatavuutta. MPY toimittaa palvelun ammattitaitoisesti ja huolellisesti 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 MPY:n vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä. Palveluihin sisältyy kahden viikon palvelutakuu.

MPY 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 MPY asiakasta ja pyytää luvan lisätöiden suorittamiseen. MPY:llä on oikeus laskuttaa sovituista lisätöistä voimassa olevan hinnastonsa mukaisesti.

3.3 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin

MPY myöntää asiakkaalle rajoitetun käyttöoikeuden sopimuksen voimassaoloajaksi sopimuksen perusteella toimitettujen ohjelmistojen konekielisiin versioihin ja asiakirjoihin. Käyttöoikeuden perusteella asiakas saa käyttää ohjelmistoja ja asiakirjoja ainoastaan ohjelmistojen mukana mahdollisesti seuraavien lisenssiehtojen ja MPY:n ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat MPY:n tai kolmannen osapuolen (kuten MPY:n päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman MPY:n 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 MPY:n pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

4 Palvelun viivästys ja seuraamukset viivästyksestä

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.

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

5 Palvelun virhe ja vahinkojen korvaaminen

Palvelussa on virhe, jos palvelu ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun eikä poikkeaminen johdu asiakkaan vastuulla olevasta seikasta taikka ylivoimaisesta esteestä. Palvelun virhe arvioidaan palvelun luovutuksen ajankohdan mukaan tai jos luovutus viivästyy asiakkaan puolella olevasta syystä, MPY:n tehtyä sen mitä palvelun luovutus siltä edellyttää. Palvelu katsotaan luovutetuksi, kun se on suoritettu loppuun. MPY vastaa näiden ehtojen mukaisesti virheestä, joka palvelussa on ollut luovutushetkellä, vaikka virhe ilmenisi vasta tuon ajankohdan jälkeen.

Asiakas ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä MPY:lle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Edellä mainittu ei kuitenkaan estä asiakasta vetoamasta virheeseen, jos MPY on menetellyt törkeän huolimattomasti tai hyvän tavan vastaisesti.

Virhetilanteessa asiakkaalla on ensisijaisesti oikeus vaatia MPY:ltä virheen oikaisua tai uutta suoritusta. 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.

MPY korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. MPY 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 jäivät korvaamatta taikka kieltäytymiselle on asiakkaan osoittama muu erityinen syy.

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamasta välittömistä vahingosta. MPY on velvollinen maksamaan vahingonkorvausta asiakkaan osoittamista vahingoista vain, jos vahinko on aiheutunut asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista. Vahinkoa ei myöskään korvata, jos MPY osoittaa, että vahinko on aiheutunut MPY:n tai MPY:n 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. MPY 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 Digitalkkari palvelun toimittamista.

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. Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon asiakkaan mahdollinen myötävaikutus, MPY:n mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

6 Asiakastiedot ja niiden käyttö

MPY voi käsitellä asiakastietoja mm. asiakassuhteen hoitamisessa, palvelujen kehittämisessä ja markkinoinnissa kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Asiakkaan tulee ennen palvelun tarjoamista antaa MPY:lle sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä MPY:lle tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät ja laskutusosoitteeksi ilmoitetut henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

Digitalkkari palvelujen asiakasrekistereiden tietoja käsitellään mm. asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa. Digitalkkari palveluiden rekisteriselosteet ovat nähtävillä internet-sivuilla osoitteessa

<http://www.mpy.fi/digitalkkari>. Asiakkaalla on oikeus kieltää MPY:tä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. MPY:llä on oikeus tallentaa Digitalkkari palveluiden asiakaspalvelupuhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä asiakaspalvelun kehittämiseksi.

7 Maksut ja laskutus

Asiakas maksaa MPY:lle tai Franchise- yrittäjälle palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut.

MPY:llä on oikeus päättää palveluidensa maksuista, eräpäivistä, laskutuskausista, laskun maksu- ja toimistustavoista, ellei toisin ole säädetty. Maksuja voidaan periä sekä etu- että jälkikäteen, sen mukaan mitä maksukaudesta on sovittu. Palvelun kuukausimaksut peritään laskutuskausittain. Kuukausimaksu on maksettava myös siltä ajalta, kun palvelu on suljettuna asiakkaasta tai asiakkaan vastuulla olevan syyn takia, taikka jos sulkeminen on johtunut MPY:n velvollisuudesta sulkea palvelu.

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. MPY:llä tai Franchise-yrittäjällä on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi MPY tai Franchise-yrittäjä on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Asiakkaalla on oikeus pidättyä maksamasta sellaista osaa laskusta, joka on tarpeen viivästyksen tai virheeseen perustuvan korvausvaatimuksen vakuudeksi. Asiakkaan tulee tarvittaessa viipymättä tehdä laskuhuomautus. Riidaton osa laskusta on maksettava eräpäivään mennessä. Jos asiakas ei ole maksanut erääntyneitä laskuja maksukehoituksesta ja palvelun sulkemisesta huolimatta, erääntyvät myös muut palveluista laskutettavat, vielä erääntymättömät saatavat heti maksettaviksi.

8 Palvelun peruminen tai irtisanominen

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa kuukausiveloitteinen palvelu tai palvelusopimus ilman vahingonkorvausvelvollisuutta ja palvelu päättyy laskutusjakson päätyttyä. Irtisanoessaan palvelun asiakas on velvollinen maksamaan palvelusopimuksen erääntyneet laskut ja MPY päättää palvelun toimittamisen laskutusjakson päätyttyä.

Asiakkaalla on oikeus perua Digitalkkari- tai Tukipalvelu ilman vahingonkorvausvelvollisuutta mikäli peruutus tapahtuu ennen klo 18 edellisen arkipäivän aikana.

MPY:llä on oikeus irtisanoa kuukausiveloitteinen palvelu tai palvelusopimus ilman vahingonkorvausvelvollisuutta. MPY:n velvollisuus palvelun toimittamiseen päättyy laskutusjakson päätyttyä.

MPY:llä on oikeus päättää kuukausiveloitteinen palvelu tai palvelusopimus välittömästi jos palvelun toimittaminen on MPY:n kannalta kohtuutonta. Asiakas on oikeutettu hyvitykseen, mikäli MPY päättää palvelun kesken laskutusjakson. Hyvitys on enintään toimittamatta jäämien palveluiden arvoinen.

MPY:llä on oikeus perua Digitalkkari- tai Tukipalvelu ilman vahingonkorvausvelvollisuutta mikäli peruutus tapahtuu ennen klo 18 edellisen arkipäivän aikana.

9 Muutokset sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin

MPY:llä on oikeus muuttaa sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja siten, ettei muutos ole asiakkaan vahingoksi. MPY:llä on oikeus muuttaa palvelua koskevan toistaiseksi voimassaolevan sopimuksen

sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi siten, että sopimuksen sisältö ei kokonaisuutena olennaisesti muutu, jos muutos johtuu:

- sopimus-, hinnoittelu-, tai asiakaspalvelujärjestelyjen uudistamisesta tai yhdenmukaistamisesta kuten yhtiö- tai liiketoimintajärjestelyistä;
- merkityksellisten tuotantokustannusten tai -rakenteen muuttumisesta;
- kolmansien osapuolten tuottamista palveluista johtuvista muutoksista kuten palvelusopimuksen päättymisestä tai muuttamisesta;
- palvelun tai sen ominaisuuden tuottamisen lopettamisesta;
- asiakkaan tai asiakasryhmien yksityisyyden suojan tai taloudellisen turvallisuuden suojaamisesta tai kehittämisestä;
- teknisistä järjestelmä uudistuksista;
- markkinatilanteen tai palvelun kysynnän olennaisesta ja pysyväisluonteisesta muuttumisesta;
- toiminnan jatkuvuuden ja palvelutason turvaamisesta, kuten poikkeusoloihin varautumisesta tai tietosuojan taikka tietoturvan ylläpitämisestä, kehittämisestä tai muuttamisesta.

MPY voi tehdä muutoksen siihen sopimuksen kohtaan, johon muutoksen perusteet joko suoraan tai välillisesti kohdistuvat.

Lisäksi MPY:llä on oikeus muuttaa toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen ehtoja, palvelun ominaisuuksia ja maksuja asiakkaan vahingoksi muusta erityisestä syystä olosuhteiden olennaisesti muututtua.

MPY:llä on oikeus muuttaa sekä toistaiseksi voimassa olevan että määräaikaisen palvelusopimuksen sopimusehtoja, palvelun ominaisuuksia tai maksuja asiakkaan vahingoksi myös, jos muutoksen taustalla on lain-säädännön muutos tai viranomaisen päätös, esimerkiksi sovittuun hintaan vaikuttava verojen tai muiden julkisten maksujen muutos.

MPY:llä on lisäksi oikeus tehdä sopimusehtoihin, palveluihin ja maksuihin vähäisiä muutoksia, joilla ei ole vaikutusta sopimuksen keskeiseen sisältöön. Tällaisia muutoksia voivat olla esimerkiksi toimenpiteet, jotka vaikuttavat palveluiden tekniikkaan tai palvelun ulkoasuun.

Jos MPY:stä riippumattomasta ja ennakoimattomasta syystä johtuva muutos edellyttää muutoksia asiakkaan laitteisiin tai ohjelmistoihin ja asiakas haluaa jatkaa palvelun käyttöä, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista.

9.1 Sopimusehtojen, palveluiden ja maksujen muutoksista ilmoittaminen ja seuraamukset

MPY ilmoittaa asiakkaalle hänen vahingokseen tehtyjen sopimusehtojen, palveluiden tai maksujen muutoksesta ja sen perusteista ja asiakkaan oikeudesta irtisanoa palvelu kirjallisesti tai sähköisesti esimerkiksi laskun yhteydessä tai sähköpostilla, viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Jos muutos perustuu lainsäädännön muutokseen tai viranomaisen päätökseen, teleyrityksellä on oikeus toteuttaa muutos siitä päivästä lähtien, kun muutos tai päätös tuli voimaan. Asiakkaan eduksi tehdyistä muutoksista MPY ilmoittaa tapauskohtaisesti tarkoituksenmukaisella ja tehokkaalla tavalla.

Asiakkaalla on yhden (1) kuukauden ajan muutoksesta tiedon saatuaan, kuitenkin enintään kolmen (3) kuukauden ajan muutoksen voimaantulosta, oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi siitä palvelusta, jota muutos koskee. Palveluun sovelletaan uusia sopimusehtoja niiden voimaantulosta, jos asiakas ei irtisano sopimusta yhden (1) kuukauden kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Asiakkaalla ei ole muutoksesta johtuvaa irtisanomisoikeutta, jos muutos on asiakkaan eduksi.

10 Riitojen ratkaiseminen

Asiakkaalla on oikeus saattaa tämän sopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan tai käräjäoikeuden käsiteltäviksi.

Tukipalveluiden erityisehdot

Palvelu on saatavilla Digitalkkari asiakaspalvelun aukioloaikoina. Tukipalvelua on saatavilla erilaisiin digilaitteiden ongelmiin. Tietokoneisiin liittyvissä asioissa voidaan edellyttää etäyhteyden käyttöä, jolloin asiakkaan tulee hyväksyä etäyhteyden luominen Digitalkkarin 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.