



1 Soveltamisala

1.1 Sopimusehtojen soveltaminen. Näitä sopimusehtoja sovelletaan TeliaSonera Finland Oyj:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle toimittamiin Helpson tukipalveluihin, ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu. Palvelu toimitetaan tuotemerkillä Helpson ja jäljempänä Helpson tarkoittaa Helpson tukipalveluiden toimittajaa.

1.2 Määritelmiä

1.2.1 Asiakas. Asiakkaalla tarkoitetaan kuluttaja-asiakasta, joka hankkii Helpson tukipalveluja pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

1.2.2 Palvelu. Palvelulla tarkoitetaan Helpson tukipalveluita kuten puhelintukea ja kotipalvelua mukaan lukien asennus-, huolto-, ylläpito-, tuotetuki-, tietoturva-, päivitys- suojaus-, taltiointi-, koulutus- sekä muuta asiantuntijapalvelua.

2 Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

2.1 Sopimuksen syntyminen. Sopimus syntyy, kun osapuolet ovat allekirjoittaneet sopimuksen tai kun Helpson on hyväksynyt asiakkaan tilauksen.

2.2 Sopimuksen siirtäminen. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Helpsonin antamaa kirjallista suostumusta. Helpsonilla on ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain samaan konserniin kuuluvalle yhtiölle tai kolmannelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy ilmoittamalla siirrosta hyvissä ajoin etukäteen asiakkaalle. Helpsonilla 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 Helpsonille pääsy tarpeellisiin huonetiloihin, laitetiloihin ja sähköverkkoon sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Helpsonilla on oikeus periä asiakkaalta kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

3.2 Palvelun tuottaminen ja toimittaminen. Helpsonilla on oikeus tuottaa sopimuksenmukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla.

Palvelun saatavuus voi vaihdella alueittain. Helpson voi perustelluista syistä milloin tahansa kokonaan tai osittain rajoittaa palvelun käyttöä tai sen saatavuutta.

Helpson 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) sopimuksenmukainen suorittaminen ei ole mahdollista johtuen Helpsonin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä.

3.3 Neuvontavelvollisuus ja lisätyöt. Helpson 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 Helpson asiakasta ja pyytää luvan lisätöiden suorittamiseen. Helpsonilla on oikeus laskuttaa sovituista lisätöistä hinnastonsa mukaisesti.

3.4 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin. Helpson 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 Helpsonin ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Helpsonin tai kolmannen osapuolen (kuten Helpsonin päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Helpsonin 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 Helpsonin pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai 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 Helpsonin kannalta kohtuutonta. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus viivästyksen vuoksi, jos Helpsonin sopimusrikkomus on olennainen.

5 Palvelun virhe ja seuraamukset virheestä

5.1 Palvelun virhe. Palvelussa on virhe, jos palvelu ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovittun 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, Helpsonin tehtyä sen mitä palvelun luovutus siltä edellyttää. Palvelu katsotaan luovutetuksi, kun se on suoritettu loppuun. Helpson vastaa näiden ehtojen mukaisesti virheestä, joka palvelussa on ollut luovutushetkellä, vaikka virhe ilmenisi vasta tuon ajankohdan jälkeen.

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

5.3 Virheen korjaaminen. Helpson korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. Helpson 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.

6 Asiakastiedot ja niiden käyttö

6.1 Tietojen antaminen. Asiakkaan tulee ennen palvelun tarjoamista antaa Helpsonille sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava

viipymättä Helpsonille tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät ja laskutusosoitteeksi ilmoitetut henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

6.2 Tietojen käyttö. Helpson tukipalvelujen asiakasrekistereiden tietoja käsitellään mm. asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Helpson tukipalveluiden rekisteriselosteet ovat nähtävillä internet-sivuilla osoitteessa <http://www.helpson.fi>. Asiakkaalla on oikeus kieltää Helpsonia käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Helpsonilla on oikeus tallentaa Helpson tukipalveluiden asiakaspalvelupuhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä asiakaspalvelun kehittämiseksi.

7 Vahinkojen korvaaminen.

7.1 Helpsonin vahingonkorvausvelvollisuus. Asiakkaalla on oikeus korvaukseen palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta. Helpson on velvollinen maksamaan vahingonkorvausta asiakkaan osoittamista vahingoista vain, jos palvelun viivästyks, virhe tai vahinko on aiheutunut Helpsonin tai Helpsonin alihankkijan huolimattomuudesta.

7.2 Vastuunrajoitus. Asiakkaalle aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos vahinko on aiheutunut asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista. Vahinkoa ei myöskään korvata, jos Helpson osoittaa, että vahinko on aiheutunut Helpsonin tai Helpsonin 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.

Helpson 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 Helpson 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. Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon asiakkaan mahdollinen myötävaikutus, Helpsonin mahdollisuudet ennakoita ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

8 Maksut ja laskutus

8.1 Palvelusta maksettavat maksut. Asiakas maksaa Helpsonille palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut.

8.2 Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset. Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. Helpsonilla on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Helpson on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

Asiakkaalla on oikeus pidäytyä maksamasta sellaista osaa laskuista, joka on tarpeen viivästyksen tai virheeseen perustuvan korvausvaatimuksen vakuudeksi.

9 Riitojen ratkaiseminen

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

Kotipalveluiden 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 98, 2000, XP ja Vista -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 Kotikäynti -tuote, jonka hinta määräytyy palvelun toimittamispaikan perusteella. Palvelun laskutuksen 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 Kotipalveluiden 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 Helpsonilla oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen Kotikäyntimaksu.

Puhelintuen erityisehdot

Palvelu on saatavilla arkisin klo 8.00-21.00 ja lauantaisin klo 9.00-17.00 välillä. Helpson puhelintukea on saatavilla tietokoneisiin liittyvissä asioissa Windows 98, 2000, XP ja Vista -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. Puhelintukena toimitettu palvelu laskutetaan asiakkaan puhelinlaskulla.