Toimitusehdot

1 Soveltamisala

1.1 Sopimusehtojen soveltaminen. Näitä sopimusehtoja sovelletaan Tmi Entertomin asiakkaalle toimittamiin palveluihin, ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu.

1.2 Määritelmiä

1.2.1 Asiakas. Asiakkaalla tarkoitetaan kuluttaja-asiakasta, joka hankkii Entertom palvelunsa pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten tai yritysasiakasta, joka hankkii Entertom palvelunsa elinkeinotoimintaa varten. Entertom palvelun tai tuotteen tilaajan tulee olla täysi-ikäinen tai hänellä tulee olla huoltajan suostumus. Jos tilaaja edustaa yritystä, hänellä tulee olla yrityksen nimenkirjoitusoikeus tai nimenkirjoitusoikeutetun suostumus tehdä tilaus.

1.2.2 Palvelu. Palvelulla tarkoitetaan Entertomin ict-palveluja kuten asennus-, huolto-, lähituki-, etätuki-, ylläpito-, konsultointi-, tietoturva-, päivitys-, suojaus-, taltiointi-, neuvonta-, koulutus- sekä muuta asiantuntijapalvelua.

2 Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen

2.1 Sopimuksen syntyminen. Sopimus syntyy, kun asiakas tilaa palvelun Entertomilta tai, kun Entertom on hyväksynyt asiakkaan tilauksen.

2.2 Sopimuksen siirtäminen. Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle. Entertomilla on ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus ja sen tarkoittama liiketoiminta kokonaan tai osittain kolmannelle osapuolelle ilmoittamalla asiakkaalle tästä hyvissä ajoin etukäteen. Entertomilla on ilman asiakkaan suostumusta 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 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus. Asiakkaan tulee järjestää Entertomin esteetön pääsy tarpeellisiin huonetiloihin, laitetiloihin ja sähköverkkoon sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Entertomilla on oikeus periä asiakkaalta kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

3.1.1 Asiakkaan vastuu. 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 hyväksyttyjä ja että asiakkaalla on ohjelmistojen tai vastaavien osalta asianmukainen käyttö- tms. oikeus.

3.1.2 Palveluun ei sisälly asennettavien palvelujen (kuten esim. tietoturvapalvelun) mahdollisia aloitus- tai kuukausimaksuja. Palvelu ei sisällä laitteiden, kaapeleiden, johtojen tai muun tarpeiston kiinnittämistä tai kaapeleiden tai johtojen läpivientiä seinien tms. lävitse.

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

vaihdella alueittain. Entertom voi perustelluista syistä milloin tahansa kokonaan tai osittain rajoittaa palvelun käyttöä tai sen saatavuutta. Entertom toimittaa palvelun ammattitaitoisesti ja huolellisesti sekä ottaen huomioon asiakkaan edut. Edellä mainitusta huolimatta asiakas hyväksyy, että joissakin tilanteissa palvelun, esimerkiksi etätuen, puhelinneuvonnan, asiakkaan laitteiden tai ohjelmistojen asennuksen tai tietokoneen, muun laitteen, verkon tai ohjelmiston korjauksen sopimuksenmukainen suorittaminen ei ole mahdollista johtuen Entertom vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä.

3.2.1 Vähimmäisveloitus. 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 Entertomilla oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen vähimmäisveloitus.

3.2.2 Palvelutilauksen peruminen. Asiakas voi perua tekemänsä ja Entertomin hyväksymän palvelutilauksen joko suullisesti tai kirjallisesti. Peruutus on tehtävä viimeistään neljä tuntia ennen sovittua palvelun toimittamisajankohtaa. Jos peruutus tehdään tämän jälkeen on Entertomilla oikeus veloittaa korvaus menetetystä työajasta, joka on hinnaston mukainen vähimmäistyöveloitus.

3.3 Neuvontavelvollisuus ja lisätyöt. Entertom informoi asiakasta palvelun toimittamisen etenemisestä sekä palvelulla tavoitellun lopputuloksen saavuttamisesta. Jos palvelun toimittamisen yhteydessä ilmenee tarvetta toimeksiantoon kuulumattomiin toimenpiteisiin, jotka on tarkoituksenmukaista suorittaa joko samassa tai eri yhteydessä, informoi Entertom asiakasta ja pyytää luvan lisätöiden suorittamiseen. Entertomilla on oikeus laskuttaa sovituista lisätöistä hinnastonsa mukaisesti.

3.4 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin. Entertom 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 Entertomin ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat Entertomin tai kolmannen osapuolen (kuten Entertomin päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Entertomin 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 Entertomin pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen, luovutettu materiaali sekä siitä mahdollisesti valmistetut kopiot.

3.5 Etätuki ja -ylläpito. Tilatessaan palvelun asiakas hyväksyy, että hänen tietokoneeseen voidaan ottaa etätukiyhteys internetin välityksellä sekä voidaan ilman erillistä ilmoitusta jättää tietokoneelle etätuki ohjelmia tai asentaa asiakkaan tietokonelaitteiston yksilöimiseen ja toimivuuden tarkkailuun tarkoitettuja ohjelmia. Asiakkaan tulee itse huolehtia yksityisten tietojensa suojaamisesta ennen etätukiyhteyden muodostamista. Asiakas myös ymmärtää, että etätukiyhteydellä Entertom asiantuntija voi operoida asiakkaan tietokonetta lähes kuin olisi tietokoneen luona. Entertom säilyttää asiakkaan yksityisyyden ja tutkii etätuki ja ylläpito-ohjelmilla vain ja ainoastaan tietokoneen laitteistoon ja toimivuuteen liittyviä tietoja. Edellä mainitusta huolimatta asiakas hyväksyy, ettei etäyhteyden avulla voida tehdä kaikkia samoja korjaustoimenpiteitä kuin tietokoneen luona ja tietokone saattaa lisäksi tarvita muita tuki- tai huoltotoimenpiteitä. Tietokoneen yksilöimisen ja toimivuuden tarkkailun mahdollistavia ylläpito-ohjelmia voidaan käyttää ilman erillistä ilmoitusta palvelun toimituksen jälkeisen toimivuuden varmistamiseksi.

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

toimitusajankohtaa ei ole sovittu, toimitus katsotaan viivästyneeksi, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

4.2 Seuraamukset palvelun viivästyksestä. Asiakkaalla on oikeus vaatia palvelun toimittamista, jollei palvelun toimittaminen ole Entertomin kannalta kohtuutonta. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus viivästyksen vuoksi, jos Entertomin sopimusrikkomus on merkittävä ja 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. Palvelun virhe arvioidaan palvelun luovutusajankohdan mukaan tai jos luovutus viivästyy asiakkaan puolella olevasta syystä, Entertomin tehtyä sen mitä palvelun luovutus siltä edellyttää. Palvelu katsotaan luovutetuksi, kun se on suoritettu loppuun. Entertom vastaa näiden ehtojen mukaisesti virheestä, joka palvelussa on ollut luovutushetkellä, vaikka virhe ilmenisi vasta palvelun luovutushetken jälkeen.

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

5.3 Virheen korjaaminen. Entertom korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. Entertom 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 ja käyttö. Asiakkaan tulee ennen palvelun tarjoamista antaa Entertomille sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot, sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Entertomille tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät ja laskutusosoitteeksi ilmoitetut henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

6.2 Tietojen käyttö. Entertom palvelujen asiakasrekistereiden tietoja käsitellään mm. asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Entertom palvelujen rekisteriselosteet ovat kirjallisesti pyydettävissä asiakaspalvelustamme. Asiakkaalla on oikeus kieltää Entertomia käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Entertomille on oikeus tallentaa Entertom palvelujen asiakaspalvelupuhelut, etätukipalvelusuoritteet sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä asiakaspalvelun kehittämiseksi.

7 Vahinkojen korvaaminen

7.1 Entertomin vahingonkorvausvelvollisuus. Asiakkaalla on oikeus korvaukseen palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta. Entertom on velvollinen maksamaan

vahingonkorvausta asiakkaan osoittamista vahingoista vain, jos palvelun viivästys, virhe tai vahinko on aiheutunut Entertomin tai sen 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 Entertom osoittaa, että vahinko on aiheutunut Entertomin tai sen 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.

7.2.1 Asiakastiedostot. Entertom ei korvaa asiakkaan tai kolmannen osapuolen tiedostojen ja / tai ohjelmistojen häviämisestä tai rikkoontumisesta aiheutunutta vahinkoa. Asiakas vastaa itse tiedostojen, ohjelmistojen ja muun asiakkaan laitteistoihin tallennetun informaation varmuuskopioinnista ja luottamuksellisten tai salaisten tietojen suojauksesta ennen 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, Entertomin mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

8 Maksut ja laskutus

8.1 Palvelusta maksettavat maksut. Asiakas maksaa Entertomille palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai erillisen, kirjallisen sopimuksen mukaiset maksut.

8.2 Toimituksen hyväksyminen. Asiakas vastaa toimitetun palvelun tarkastamisesta. Asiakas hyväksyy palvelun suorittamalla asiantuntijan veloittaman maksun. Palvelun hyväksymättä jättäminen ei ole este sen laskuttamiselle.

8.3 Veloitusperuste. Palvelun veloitus perustuu tavanomaisesti asiakkaan luona tehtyyn työaikaan hinnaston mukaisesti. Tällöin palvelun veloitusperuste katsotaan alkavan kun Entertom asiantuntija saapuu asiakkaan tilauksessa ilmoittamaan paikkaan ja loppuu kun asiantuntija poistuu asiakkaan luota.

8.4 Maksaminen. Palvelu tulee maksaa välittömästi sen suorittamisen jälkeen. Maksun voi suorittaa käteisellä tai nettipankista maksamalla. Jos välitön palvelumaksun suorittaminen ei jostain syystä ole mahdollista palvelu joudutaan veloittamaan laskuttamalla. Laskulla maksettaessa maksuaika on 10 päivää.

8.5 Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset. Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. Entertomilla on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Entertom on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Asiakkaalla on oikeus pidättyä maksamasta sellaista osaa laskuista, joka on tarpeen viivästykseen tai virheeseen perustuvan korvausvaatimuksen vakuudeksi.

8.6 Laskun maksamatta jättäminen. Jos asiakas jättää laskun maksumuistutuksen jälkeen suorittamatta on Entertomilla oikeus ilman erillistä ilmoitusta palauttaa palvelun toimituksen aikana tehdyt toimenpiteet niin lähelle ennen palvelun toimitusta ollutta tilaa kuin on teknisesti mahdollista. Entertom ei ole vastuussa, jos palvelutoimenpiteiden poistaminen aiheuttaa haittaa tietokoneen ja verkkojärjestelmän toimivuudelle tai asiakkaan tiedostoille.

9 Palvelusopimuksen peruminen tai irtisanominen

9.1 Palvelusopimuksen irtosanominen. Entertomilla on oikeus irtisanoa kuukausiveloitteinen palvelu tai palvelusopimus ilman vahingonkorvausvelvollisuutta. Entertomin velvollisuus palvelun toimittamiseen päättyy laskutusjakson päättyä. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa kk-veloitteinen palvelu tai palvelusopimus ilman vahingonkorvausvelvollisuutta ja palvelu päättyy laskutusjakson päätyttyä. Irtisanoessaan palvelun asiakas on velollinen maksamaan palvelusopimuksen erääntyneet laskut.

9.2 Palvelusopimuksen päättäminen. Entertomilla on oikeus päättää kuukausiveloitteinen palvelu tai palvelusopimus välittömästi jos palvelun toimittaminen on Entertomin kannalta kohtuutonta. Asiakas on oikeutetty hyvitykseen, mikäli Entertom päättää palvelun kesken laskutusjakson. Hyvitys on enintään toimittamatta jääneiden palvelujen arvoinen.

10 Riitojen ratkaiseminen

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

Helsingissä 8.7.20