

# PALVELUKUVAUS

**TELIA PALVELULAITE PREMIUM**



# SISÄLLYSLUETTELO

<b>Telia Palvelulaite PREMIUM</b>	<b>1</b>
<b>Sisällysluettelo</b>	<b>2</b>
<b>Telia Palvelulaite premium -palvelun tarkoitus</b>	<b>3</b>
<b>Palveluiden sisältö</b>	<b>4</b>
<b>Palvelut</b>	<b>5</b>
• Asiakaspalvelu	5
• Huolto	5
• Huoltopalvelu lainalaitteella	6
• Huoltopalvelu vaihtolaitteella	6
• Käyttäjärjestelmän esiasennus	6
• Takuu	7
• Takuunlaajennus	7
• Tietoturva	7
• Vakuutus	7
• Hallintarekisteri	8
• Kierrätyspalvelu	8
<b>Palveluiden käyttöönotto</b>	<b>9</b>
• Palvelusopimus	9
• Sopimuskausi	9
• Tilaus	9
• Toimitus	9
• Hinnoittelu	10
• Laskutus	10
• Käyttöoikeus ja omistusoikeus	10
• Yhteyshenkilöt ja tilausoikeudet	10
<b>Palvelulaitteen elinkaaren päätösvalinnat</b>	<b>11</b>
• Jatkokausi	11
• Palautus	12
Palauttamatta jättäminen	12
Palautettavien laitteiden kuntoluokitus	13
Jälkikäsittely ja raportointi	13
• Laitetta ei palauteta (lunastus)	13
Lunastushinta	13
<b>Palvelukuvauksen muutokset</b>	<b>14</b>
<b>Rajaukset</b>	<b>15</b>



## PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

# TELIA PALVELULAITE PREMIUM -PALVELUN TARKOITUS

Tässä dokumentissa kuvataan Telia Palvelulaite Premium -kokonaisuus. Palvelulaite Premium on laitehankintamalli, jolla yritys voi hankkia palveluna niin mobiili- kuin tietokonelaitteet ja niihin liittyvät lisätarvikkeet. Palvelulaite Premium sisältää tilatun palvelulaitteen lisäksi tässä dokumentissa kuvattut palvelut, sekä rahoituksen ilman erillistä sopimusta rahoitusyhtiön kanssa sopimuskauden ajalle.

Telia Palvelulaite Premiumin toimittaa Telia Inmics-Nebula Oy (Toimittaja).



## PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

# PALVELUIDEN SISÄLTÖ

Telia Palvelulaite Mobiili mahdollistaa puhelimien, tablettimien ja reitittimien hankkimisen palveluna. Vastaavasti Telia Palvelulaite IT mahdollistaa tietokoneiden hankkimisen palveluna. Laitteisiin liittyvät lisätarvikkeet ja oheislaitteet pystytään samalla hankintamallilla ostamaan Telia Palvelulaitteen yhteydessä.

Telia Palvelulaite Mobiilin määriteltynä palvelusisältönä on toimitus, huoltopalvelu lainalaitteella, vakuutus ja kierrätys sopimuskautena 24 kk. Asiakas voi palvelusopimusta tehdessään halutessaan poistaa jonkin palvelun osan tai valita sopimuskaudeksi 12 kk tai 36 kk. Hankittuun mobiililaitteeseen voidaan paketoita samalla hankintamallilla oheislaitteita ja tarvikkeita (kuulokkeet, suojakuoret, ym.), sekä valittuja palveluita laitteen elinkaaren ajaksi.

Telia Palvelulaite IT-laitteet ovat kannettavia tietokoneita, tietokoneita sekä työasemia. Hankittuun IT laitteeseen voidaan paketoita samalla hankintamallilla oheislaitteita (näytöt, telakat) ja tarvikkeita (hiiret, näppäimistöt, ym.) sekä valittuja palveluita laitteen elinkaaren ajaksi.

Telia Palvelulaite IT-laitteen määriteltynä palvelusisältönä on toimitus, huoltopalvelu, takuulaajennus, vakuutus, käyttöjärjestelmän asennus, tietoturva, kierrätys sekä sopimuskautena on 36 kk. Asiakas voi palvelusopimusta tehdessään halutessaan poistaa jonkin palvelun osan tai valita sopimuskaudeksi 24 kk.

Telia Palvelulaitetilaukseen sisältyy veloitukseton pakettitoimitus Suomessa. Asiakaspalvelun lisäksi tarjoamme asiointikanavana shop.inmicsnebula.fi mm. tilauksiin, toimituksiin, huoltoihin ja sopimuksen uusintaan liittyen.

Palvelusisältö- ja sopimuskausivaihtoehdot esitetty alla olevassa taulukossa:

Laitekategoria	Palvelut	12kk	24kk	36kk
Puhelimet & tabletit (mobiili)	Toimitus	■	■	■
	Huoltopalvelu lainalaitteella	■	■	■
	Vakuutus	■	■	■
	Kierrätys	■	■	■
	Asiakaspalvelu	■	■	■
Reitittimet	Toimitus	■	■	■
	Huoltopalvelu vaihtolaitteella	■	■	■
	Kierrätys	■	■	■
Tarvikkeet	Asiakaspalvelu	■	■	■
	Toimitus	■	■	■
Kannettavat tietokoneet & työasemat (IT)	Asiakaspalvelu	■	■	■
	Toimitus	■	■	■
	Huoltopalvelut (huollon kirjaaminen)	■	■	■
	Takuunlaajennus	■	■	■
	Vakuutus	■	■	■
	Käyttöjärjestelmän esiasennus	■	■	■
	Tietoturva	■	■	■
Kierrätys	■	■	■	
Asiakaspalvelu	■	■	■	

■ Oletuspalvelusisältö ja sopimuskausi, ellei ostohetkellä muuteta sopimuskautta ja poisteta palveluita

■ Valinnaiset palvelut ja sopimuskausi



## PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

# PALVELUT

Valittu palvelusisältö on voimassa alkuperäisen sopimuskauden ajan.

Telia Palvelulaite on Telian omaisuutta koko sopimuskauden ajan. Asiakas on velvollinen huoltamaan laitetta tarpeen vaatiessa sekä normaalia kulumista lukuunottamatta säilyttämään laitteen hyvässä kunnossa.

## Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu palvelee puhelimitse ja sähköpostitse laitevalintoihin, tilauksiin ja laskutukseen sekä huoltoihin liittyvissä asioissa. Asiakaspalvelun yhteystiedot ja mahdolliset veloitukset löytyvät Toimittajan verkkosivuilta.

Telian Käyttötuki tarjoaa laitteiden käyttöön liittyvää opastusta ja tukea erikseen veloittavasta palvelunumerosta. 1.2.2020 Jälkeen toimitetuissa IT-laitteissa on esiasennettuna Teamviewer – ohjelma, joka asiakkaan halutessa helpottaa ongelman ratkaisua luomalla laitteeseen etäyhteyden Telia Käyttötuesta. Etäyhteyden avaamista varten tarvitaan kaksisuuntainen verifikaatio, joka varmistaa tietoturvallisen käytön. Lisätietoja palvelusta saa Telia Käyttötuen verkkosivuilta.

## Huolto

Laitteen vikaantuessa Telia Palvelulaite on aina huollettava Telian osoittamassa laitehuollossa. Laiterikon sattuessa Asiakas on yhteydessä Toimittajaan ja tilaa huoltopalvelun. Asiakas tilaa huoltopyynnön sähköisesti Palveluportaalista tai ottamalla yhteyttä Toimittajan asiakaspalveluun. Muiden kuin Telian osoittamien huoltopalvelujen käyttö ei ole sallittu. Jos laitetta on huollettu muulla kuin Telian osoittamalla palveluntarjoajalla, vastaa Asiakas kaikista huollon aiheuttamista mahdollisista lisäkustannuksista ja laitteelle mahdollisesti aiheutuvista vioista tai vahingoista.

Laittevalmistajan takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan Asiakkaalta huollon voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Laittevalmistajan takuu ei kata ohjelmistovikoja tai rikkoutumisia, jotka ovat aiheutuneet laitteen väärinkäytöstä.

Huollon aikana laite joudutaan usein palauttamaan tehdasasetuksille, tai vaihtamaan kokonaan uuteen. Tällöin kaikki laitteessa ollut tieto katoaa, joten varmuuskopio kannattaa ottaa viimeistään ennen laitteen lähetystä huoltoon. Useissa laitteissa on myös mahdollista ottaa käyttöön automaattinen varmuuskopiointi, jolloin tiedot otetaan talteen automaattisesti. Lisätietoa tästä saat käyttöohjeesta, tai laittevalmistajan tukisivustolta.

Huoltoon lähetettävä laite ei saa olla linkitettyä henkilökohtaiseen tiliin (esim. Apple ID, Google-tili). Mikäli laite on linkitetty tiliin, ei laitetta voida huoltaa ja aiheutuneet kustannukset laskutetaan Asiakkaalta. Ohjeet linkityksen poistoon löydät laitteen käyttöohjeesta, tai laittevalmistajan tukisivustolta.

IT laitteissa laittevalmistajan takuu kattaa fyysisten komponenttien vikatilanteen. Käyttäjärjestelmä- tai ohjelmistoviat eivät kuulu takuun piiriin.

Huolto lähettää Asiakkaalle sähköpostilla kustannusarvion, jos vika on takuun ulkopuolinen, eikä laitteella ole voimassaolevaa vakuutusta. Tähän Asiakkaan tulee vastata viiden arkipäivän aikana



### PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

kustannusarvion toimittamisesta. Mikäli Asiakas ei vastaa, niin korjaamaton laite lähetetään Asiakkaalle ja asiakas on velvollinen maksamaan kustannusarvion muodostamisesta johtuvat kustannukset. Jos laitteessa on takuu ja vakuutus voimassa, kustannusarviota ei lähetetä.

## Huoltopalvelu lainalaitteella

Huoltopalvelu lainalaitteella -palvelu on saatavilla puhelimille ja tableteille. Asiakas voi tilata huoltopyyntönsä sähköisesti Toimittajan asiointikanavassa tai ottamalla yhteyttä Toimittajan Asiakaspalveluun.

Toimittaja toimittaa Asiakkaalle huolto-ohjeet ja pakkausmateriaalin huollettavaa laitetta varten sekä lainalaitteen huollon ajaksi. Lainalaite on Toimittajan omistama laite, joka on käyttöjärjestelmältään vastaava kuin Asiakkaan huoltoon lähetettävä laite. Muistin määrä, laitteen väri, malli ja laitteen koko voivat poiketa huoltoon toimitettavasta laitteesta.

Asiakas pakkaa huollettavan laitteen toimitettuun pakkausmateriaaliin. Huoltolähete on valmiina pakkausmateriaalin sisällä ja valmiiksi maksettu pakettikortti huoltomateriaalin päälle kiinnitettynä. Asiakas vastaa mahdollisista kuljetusvaurioista, mikäli laitetta ei ole pakattu ohjeiden mukaisesti.

Huollettava laite palautetaan huollon jälkeen Asiakkaalle. Valmistajan takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan Asiakkaalta huollon voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Asiakas on velvollinen palauttamaan lainalaitteen viiden arkipäivän kuluessa huolletun laitteen saapumisesta asiakkaalle. Huolletun laitteen mukana toimitetaan palautusohjeet sekä valmiiksi maksettu palautuskuori lainalaitteelle. Asiakkaan tulee nollata palautettava lainalaite ennen sen palauttamista Toimittajalle. Mikäli lainalaite ei palaudu viiden arkipäivän kuluessa laitteen saapumisesta asiakkaalle, Toimittaja perii myöhästymismaksua jokaiselta alkavalta viikolta. Myöhästymismaksu viikolta on sama kuin Huoltopalvelun hinnaston mukainen hinta.

Myöhästymismaksun enimmäismäärä on Asiakkaan hinnaston mukainen laitteen hankintahinta. Jos laite on poistunut valikoimasta, käytetään enimmäismääränä laitteen viimeisintä voimassa ollutta hinnaston hintaa.

Lainalaitteen vaurioituessa tai sen kadotessa, veloitetaan Asiakkaalta voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Huoltopalvelu lainalaitteella on saatavilla vain Suomessa.

## Huoltopalvelu vaihtolaitteella

Huoltopalvelu vaihtolaitteella on saatavilla reitittimiin.

Jos laite vikaantuu, Asiakkaan tulee tehdä huoltotilaus Toimittajalle Toimittajan asiointikanavassa joko sähköisesti tai puhelimitse. Toimittaja toimittaa Asiakkaalle huolto-ohjeet ja pakkausmateriaalin huollettavaa laitetta varten, sekä alkuperäistä laitetta vastaavan vaihtolaitteen jäljellä olevan sopimuskauden ajaksi. Laitteen väri ja malli voivat poiketa huoltoon toimitettavasta laitteesta.

Asiakkaan tulee pakata huollettava laite toimitettuun pakkausmateriaaliin. Huoltolähete on valmiina pakkausmateriaalin sisällä ja valmiiksi maksettu pakettikortti huoltomateriaalin päälle kiinnitettynä. Asiakas vastaa mahdollisista kuljetusvaurioista, mikäli laitetta ei ole pakattu ohjeiden mukaisesti.

Huoltopalvelu vaihtolaitteella on saatavilla vain Suomessa.

## Käyttöjärjestelmän esiasennus

Telia Palvelulaite IT-laitteet sisältävät oletuksena käyttöjärjestelmän esiasennuksen, ellei Asiakas ole sitä erikseen poistanut ostohetkellä palvelusisällöstä. Esiasennus edesauttaa laitteen nopeaa ja tehokasta käyttöönottoa, tarjoten Asiakkaalle mahdollisimman käyttövalmiin tietokoneen, jonka loppukäyttäjä voi ottaa heti käyttöön.



### PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

Esiasennettujen kannettavien ja työasemien toimitusaika on 2-3 arkipäivää.

## Takuu

Telia Palvelulaite sisältää aina valmistajan takuun, joka on laitevalmistaja- ja laitemallikohtainen kattavuudeltaan ja kestoaltaan. Esimerkiksi Apple-mobiililaitteiden takuu on voimassa 12 kuukautta ostohetkestä.

Laitevalmistajan takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan Asiakkaalta huollon voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Laitevalmistajan takuu ei kata ohjelmistovikoja, rikkoutumisia, tai vikoja, jotka ovat aiheutuneet laitteen väärinkäytöstä.

## Takuunlaajennus

Telia Palvelulaite IT-laitteille on mahdollista hankkia laajennettu takuu, jolla pidennetään valmistajan tarjoamaa takuuta kattamaan laitteen koko valittu elinkaari (12/24/36 kuukautta).

Telia Palvelulaite mobiililaitteille takuunlaajennus ei kuulu palvelusisältöön, tällöin noudatetaan tuotekohtaisia valmistajan takuehtoja.

IT-laitteiden laajennettu takuu on laitevalmistajakohtaisesti joko Carry-in (laite toimitetaan huoltoon, esim. Microsoft ja Apple) tai On-site (laite huolletaan paikan päällä, esim. Lenovo, HP). Takuunlaajennuksen ominaisuudet ovat tarkasteltavissa Palveluportaalista merkki- ja mallikohtaisesti. Takuunlaajennus voi olla myös laitemallikohtainen sisällöltään ja pitää sisällään huollon yhteydessä helposti korvattavia osia, jotka Asiakkaan tulee itse osata vaihtaa.

IT-laitteiden On-site huoltopalvelussa laite korjataan Asiakkaan toimitiloissa, jos Asiakkaan toimipiste sijaitsee valmistajan huoltokumppanin toimintaetäisyydellä. Jos korjaaminen paikan päällä ei ole mahdollista, tulee laite lähettää huoltoon. Esimerkiksi rikkinäisen näytön korjaaminen ei valmistajasta riippuen onnistu paikan päällä.

Ennen huoltoon lähettämistä suosittelemme tietokoneen kovalevyn sisällön varmuuskopiointia. Huollon aikana laite palautetaan alkuperäiseen toimitustilaan (käyttöjärjestelmä- ja tietoturva-asennukset). Muista toimenpiteistä, kuten päivitykset, oheislaitteet, Asiakkaan omat sovellukset/asetukset ja varmuuskopioinnit/palautukset, veloitetaan voimassaolevan hinnaston mukainen hinta.

Takuunlaajennus ei kata ohjelmistovikoja, lisälaitteita, rikkoutunutta näyttöä, tai näppäimistöä, eikä mahdollisia kosteusvahinkoja, jotka ovat aiheutuneet Asiakkaan toiminnasta.

## Tietoturva

Telia Palvelulaite IT-laitteet oletuksena sisältävät tietoturvapalvelun (DaaS Antivirus IT), ellei sitä erikseen ole poistettu palvelusisällöstä Asiakkaan toimesta ostohetkellä. Palvelun avulla voidaan suojata Mac- ja Windows-tietokoneet, ja reaaliaikaisesti estää virus-, vakoilu-, sekä haittaohjelmat parhaan kyvykkyytensä mukaan. DaaS Antivirus IT toteutetaan kolmannen osapuolen ohjelmistolla, esimerkiksi F-Secure Personal Security for Business. Kolmannen osapuolen ohjelman palvelukuvaus ja palvelurajaus on saatavilla valmistajan verkkosivuilta. Toimittaja ei vastaa asiakkaan mahdollisten tietoturvamurtojen seuraamuksista. Käytettävä tietoturvalisenssi ei ole asiakkaan hallinnassa, vaan osana palvelupakettia ja on laitekohtainen.

## Vakuutus

Telia Palvelulaite sisältää vakuutuksen, ellei Asiakas ole sitä ostohetkellä erikseen poistanut palvelusisällöstä. Laittevakuutus on laitteiden vahingoittuessa tehokas suoja taloudellisia menetyksiä vastaan. Hyväksytyin korvauspäätöksen mukaisesti laite joko korjataan tai vaihdetaan uuteen vastaavaan laitteeseen.



### PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

Vakuutus kattaa laitteille äkillisen ja odottamattoman tapahtuman aiheuttamat fyysiset menetykset, jos kyseisten tapahtumien seurauksena laitteiden arvo vähenee tai menetetään. Korvaustapauksissa Asiakkaan tulee maksaa omavastuu, joka on tarkemmin määritelty Vakuutusehdoissa. Vakuutusehdot löytyvät Palveluportaalista kohdasta ”Sopimusehdot”.

Vakuutustapauksissa Asiakkaan tulee olla yhteydessä Toimittajan asiakaspalveluun joko kirjallisesti palvelupyynnöllä, esimerkiksi huoltopyynnön yhteydessä tai soittamalla Toimittajan asiakaspalveluun.

Vakuutuksen kesto kattaa koko laitteen alkuperäisen sopimuskauden, mutta ei kata mahdollista jatkokautta. Vakuutus astuu voimaan ostohetkellä. Vakuutusta ei voi hankkia laitteelle kesken kauden.

## Hallintarekisteri

Hallintarekisteri on selainpohjainen palvelu ja sitä käytetään suojatun internet-yhteyden välityksellä. Hallintarekisteriin kirjaututaan henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella sekä salasanalla.

Hallintarekisterissä näkyvät Asiakkaan Telia Palvelulaite Premium -paketin sisältämät palvelut. Laitteista saadaan teknistä, taloudellista sekä muuta hallintarekisteriin syötettyä tietoa, kuten esimerkiksi käyttäjä-, kustannuspaikka- sekä paikkakuntatietoa.

Asiakkaalla on vastuu pitää organisaatiokohtainen pääkäyttäjä, käyttäjä, sekä tilausoikeudellisten henkilöiden listaus ajan tasalla hallintarekisterissä sekä ilmoittaa Toimittajalle mahdollisista muutoksista henkilölistauksessa.

Asiakkaan vastuulla on ylläpitää myös laitekohtaiset loppukäyttäjätiedot, sillä sopimuskauden päätymiseen liittyvä valintaohjeistus lähetetään loppukäyttäjän sähköpostiin. Tästä syystä on tärkeää, että viestit kohdentuvat oikealle henkilölle esimerkiksi tilanteessa, jossa loppukäyttäjä laitteelle olisi sopimuskauden aikana vaihtunut.

Asiakkaan tulee merkitä hallintarekisteriin elinkaaren päätösvalinta laitekohtaisesti tai massavalintana (palautus, lunastus, jatkokausi). Asiakkaalla on myös vastuu ylläpitää laitteiden käyttäjätietoa kuten esim. kustannuspaikkatietoa ajan tasalla.

Laskutus perustuu suoraan hallintarekisterin tietoihin.

## Kierrätyspalvelu

Kierrätyspalvelu tarjoaa Asiakkaan käytöstä poistuville laitteille ympäristöystävällisen kierrätyksen ja/tai tietoturvallisen hävityksen. Kierrätetyt laitteet käsitellään tietoturvalisesti; palvelussa laitemuisti yli-kirjoitetaan ja pyyhitään sertifioidulla menetelmällä.

Kun Asiakas palauttaa laitteet kierrätettäväksi, tulee mahdollinen Google-tili ja/tai Apple-laitteen Etsi Puhelimeni - ”Find my Phone” - toiminto ottaa pois käytöstä ennen laitteen toimittamista kierrätykseen. Apple-laitteessa iCloud-tili tulee olla poistettu (nollattu) ja laite palautettu täysin tehdasasetuksiin ennen kuin laitteet toimitetaan kierrätykseen. Myös mahdollinen etähallinta tulee ottaa pois käytöstä. Jos laite palautetaan edellä mainitut toiminnot aktiivisena, laite joudutaan hävittämään tietoturvasyistä. Tällöin Toimittaja lähettää tästä Asiakkaalle erillisen laskun, joka vastaa laitteen lunastushintaa.



### PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021



# PALVELUIDEN KÄYTTÖNOTTO

## Palvelusopimus

Toimittajan ja Asiakkaan välille muodostetaan Palvelusopimus, joka astuu voimaan sopimuksessa sovittuna päivämääränä tai automaattisesti ensimmäisen Palvelulaitteen tilauksen yhteydessä Toimittajan hankintakanavaan. Jokaisesta Telia Palvelulaitteesta muodostuu erillinen määräaikainen tilaus.

## Sopimuskausi

Palvelulaitteen sopimuskausi voi olla mobiililaitteilla 12, 24 tai 36 kk ja IT-laitteilla 24 tai 36 kk. Sopimuskausi on Asiakkaan kanssa erikseen sovittu sopimuksessa, tai määritetty ensimmäisen Telia Palvelulaitteen tilauksen yhteydessä. Sopimuskausi on laitekohtainen.

Sopimuskausissa voi olla laitekategoriakohtaisia eroavaisuuksia palveluiden kattavuudessa ja kestossa. Palvelulaitteella voi olla ainoastaan yksi määritetty sopimuksen pituus. Asiakas vastaa kaikissa tilanteissa jokaisen tilauksen palvelumaksujen suorittamisesta koko määräaikaisen kauden ajalta.

## Tilaus

Tilaus tehdään Toimittajan hankintakanavaan. Tilaus voidaan vahvistaa kirjallisesti (ml. sähköposti), muulla sovitulla tavalla tai toimittamalla tuote.

Jokainen tilaus rekisteröidään Toimittajan hallintajärjestelmään, josta Asiakkaan on mahdollista seurata laitteen elinkaarta.

Asiakkaan luottotiedot tarkastetaan sopimuksenteon yhteydessä. Toimittaja varaa oikeuden olla toimittamatta Asiakkaan tilauksia, jos Asiakkaan luottotarkastuksessa havaitaan Toimittajan arvion mukaan maksukykyä heikentäviä seikkoja.

Hyväksytyä laitteen tilausta ei voi perua. Tilaushetkellä valittua laitemallia, muistin kokoa ja värivaihtoa ei voi tilauksen jälkeen muuttaa. Palvelulaitetta ei voi vaihtaa ostopäätöksen jälkeen esimerkiksi kertaostolaitteeksi.

## Toimitus

Laitteet ja palvelut toimitetaan Asiakkaan tilauksen mukaisesti tilauksen yhteydessä ilmoitettuun toimitusosoitteeseen ja valitulla toimitustavalla Toimittajan yleisten toimitusehtojen mukaisesti. Toimituksen katsotaan tapahtuneeksi, kun Toimittaja on luovuttanut tuotteen rahdin kuljettajalle (FCA Incoterms 2010). Lisätietoja Telian palveluita koskevissa yleisissä sopimusehdoissa yritysasiakkaille.

Telia Kaupasta hankittaessa laite voidaan luovuttaa asiakkaalle ostohetkellä.

Laitesaatavuus indikoidaan Toimittajan hankintakanavassa. Jos saatavuus on rajallinen, on tämä ilmoitettu tilattavan laitteen tuotekortilla.



### PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

## Hinnoittelu

Telia Palvelulaite Premiumin kuukausihinta muodostuu valitun laitteen käyttöoikeudesta sopimuskauden ajaksi sekä valituista kk-maksullisista palveluista ja mahdollisista lisälaitteista, jotka on liitetty osaksi Palvelulaite-pakettia.

Mahdolliset palvelulaitteen hankinnan yhteydessä tilatut lisätarvikkeet ja oheislaitteet eivät kuulu palvelulaitteen huoltosopimuksen, vaihto-, tai lainalaitteen, tai vakuutuksen piiriin. Elinkaaren päätyttyä lisälaitteita ei myöskään palauteta, eikä niitä tarvitse asiakkaan lunastaa.

Palvelulaittesopimukset tehdään tilaushetkellä voimassa olevien hintojen mukaan.

Toimittaja pidättää oikeuden olla toimittamatta hintavirheestä johtuvia tilauksia.

## Laskutus

Palvelulaitemaksut laskutetaan kuukauden välein. Laskun kk-summa muodostuu ostohetkellä valituista palveluista, sopimuskauden pituudesta sekä valitusta laitteesta ja mahdollisista oheistarvikkeista.

Ensimmäinen lasku muodostuu toimitusta seuraavana kalenterikuukautena. Lasku on mahdollista saada kustannuspaikkakohtaisesti tai ostoviitteeseen pohjautuen. Jokaisesta kustannuspaikkalaskusta tulee erillinen lasku.

Laskutus perustuu Toimittajan portaalin Hallintarekisterin tietoihin.

Mahdolliset laskutuslisät, aiheutuneet palvelumaksut ja muut kulut lisätään Asiakkaan laskuun voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

## Käyttöoikeus ja omistusoikeus

Palvelulaitteen omistaa Toimittaja, Asiakas ei saa Palvelulaitteeseen omistusoikeutta sopimuskauden aikana. Laitteen voi tarvittaessa lunastaa itselleen kesken sopimuskauden, ottamalla yhteyttä Toimittajan asiakaspalveluun. Lunastaessa palvelulaitteen kesken kauden, sopimus ja palvelut päättyvät ja omistusoikeus siirtyy Asiakkaalle. Kesken kauden lunastaessa laitteesta maksetaan jäljellä olevat kuukausimaksut, sekä lunastushinta.

Asiakas ei saa pantata, edelleen vuokrata eikä käyttää laitetta voimassa olevan lainsäädännön tai viranomais määräysten vastaisesti. Palvelulaitetta ei saa käyttää pysyvästi ulkomailla. Normaali matkustaminen ja hetkellinen käyttö ulkomailla on sallittu.

Palvelulaittesopimuksen voi erityistilanteissa ja erillisellä siirtosopimuksella siirtää yritykseltä toiselle (esim. fuusiot, jakautumiset). Telia pidättää oikeuden periä erillisen siirtomaksun voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Hallintasuhteen muutos vieraalle yhtiölle edellyttää hyväksytyä luottopäätöstä sekä allekirjoitettua sopimusta vastaanottavalta yhtiöltä. Mahdollisissa konkurssitapauksissa Telia Palvelulaitteet tulee palauttaa takaisin Toimittajalle välittömästi.

## Yhteyshenkilöt ja tilausoikeudet

Asiakkaan on ilmoitettava mahdolliset yhteyshenkilömuutokset sekä muutokset tilausoikeudellisiin henkilöihin Toimittajalle.

Asiakas vastaa hallintarekisterin käyttäjätietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.



### PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

# PALVELULAITTEEN ELINKAAREN PÄÄTÖSVALINNAT

Asiakkaan tulee valita hallintarekisterissä ennen laitekohtaisen sopimuksen päättymistä, mitä kullekin laitteelle tehdään sopimuskauden jälkeen. Valinta tulee tehdä ennen alkuperäisen sopimuskauden päättymistä. Asiakkaalle toimitetaan tieto päättyvistä Palvelulaitesopimuksista normaalisti kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen päättymistä.

Alkuperäisen sopimuskauden päättyessä myös laitteeseen liitetyt palvelut päättyvät (vakuutus, takuunlaajennukset). Laitevalmistajan takuu on voimassa laitevalmistajan ilmoittaman ajan ostohetkestä, eikä sitä voi jatkaa. Huoltopalvelu lainalaitteella on voimassa jatkokaudella, jos se on kuulunut asiakkaan palvelupakettiin ostohetkellä.

Laitteen elinkaaren päättyessä Asiakkaan tulee valita yksi seuraavista vaihtoehdoista:

Telia Palvelulaite	
Valinta	Asiakkaan tulee:
Palautus	Palauttaa laite Toimittajalle kierrätykseen
Lunastus	Maksaa hallintarekisterissä näkyvä laitteen lunastushinta, joka laskutetaan Asiakasyritykseltä
Jatkokausi (oletus)	Jos valintaa ei tehdä, määräaikaan mennessä laite menee automaattisesti jatkokaudelle 3 kk jaksoissa, kunnes Asiakas tekee valinnan.

Asiakkaan tulee tehdä valinta hallintarekisterissä ennen alkuperäisen sopimuskauden päättymistä.

Valitun tiedon perusteella Toimittaja valmistautuu vastaanottamaan palautettavat laitteet tai laskuttaa mahdolliset jatkokaudet ja laitteiden lunastukset / ei-palautuneet laitteet.

## Jatkokausi

Mikäli Asiakas ei ilmoita sovittuun ajankohtaan mennessä, mitä laitteelle tehdään, se menee automaattisesti kolmen (3) kuukauden jatkokaudelle. Asiakas voi halutessaan valita myös 6 tai 12 kk jatkokauden.

Kun laite menee jatkokaudelle, eivät laitteen alkuperäiselle sopimuskaudelle kohdennetut palvelut, kuten vakuutus ja mahdolliset takuunlaajennukset (pl. huoltopalvelu), ole enää voimassa.

Asiakkaan valitessa jatkokauden on Asiakkaan vastuulla selvittää Toimittajan Asiakaspalvelusta laitevalmistaja- ja mallikohtaisesti käyttöjärjestelmä- sekä tietoturvapäivitysten saatavuus ennen päätösvalintaa. Toimittaja suosittelee aina sopimuskauden jälkeen uuden Telia Palvelulaitteen hankintaa.



### PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

## Palautus

Telia Palvelulaite ja kaikki sarjanumerolliset tuotteet (ml. telakat, ja näytöt) tulee palauttaa Toimittajalle tai Toimittajan määrittämään toimipaikkaan.

Varsinaisen sopimus- tai jatkokauden jälkeen palautuvien laitteiden tulee saapua Toimittajalle aikaisintaan neljä (4) viikkoa ennen sopimus- tai jatkokauden päättymispäivämäärää ja viimeistään 10 päivän kuluttua sopimus- tai jatkokauden päättymisestä.

Laitteiden tulee olla toimintakuntoisia palautuessaan, eikä laitteiden kokoonpano ole saanut muuttua (esim. eri kovalevy tai osia puuttuu). Asiakkaan tulee pakata laitteet saamiensa pakkausohjeiden mukaisesti.

Palautettavat laitteet tunnistetaan palautusdokumentin mukaisella laite-ID:llä, joka Asiakkaan tulee toimittaa laitteen palautuksen ohessa. Palautus-ID on nähtävissä hallintarekisterissä. Mikäli palautettavaksi ilmoitetut ja palautetut laitteet eivät täsmää, ottaa Toimittaja Asiakkaaseen yhteyttä asian selvittämiseksi. Mahdollisesta selvitystyöstä veloitetaan hinnaston mukainen palvelumaksu.

Palautusohjeet toimitetaan Asiakkaalle ennen sopimuskauden päättymistä. Asiakas palauttaa omalla kustannuksellaan laitteet Toimittajan palautuspisteeseen.

Asiakas vastaa Palvelulaitteesta, kunnes se on palautettu Toimittajan osoittamaan paikkaan.

Mikäli Asiakkaan käytössä oleva laite jostain syystä rikkoutuu, katoaa, todetaan korjauskelvottomaksi tai Asiakas ei sitä jostain muusta syystä palauta takaisin toimintakuntoisena sopimuskauden päätteeksi, on Asiakas velvollinen maksamaan laitteiston sen hetkisen lunastushinnan sekä jäljellä olevat laitteeseen liittyvät palvelumaksut.

Asiakkaan tulee tyhjentää palautettavat laitteet, ja Android-laitteen Google-tili ja/tai Apple-laitteen Etsi iPhoneni -toiminto (Find My iPhone) tulee olla kytketty pois päältä. Apple laitteissa iCloud-tili tulee poistaa ja laite palauttaa täysin tehdasasetuksiin ennen kuin laitteet toimitetaan kierrätykseen. Myös mahdollinen etähallinta tulee olla kytkettynä pois päältä.

## Palauttamatta jättäminen

Jos Asiakas on valinnut Palautuksen, mutta jättää laitteet palauttamatta sovittuun ajankohtaan mennessä, lähettää Toimittaja tästä Asiakkaalle erillisen laskun, joka vastaa laitteen lunastushintaa. Laittekohtainen lunastushinta on näkyvissä hallintarekisterissä.



### PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

## Palautettavien laitteiden kuntoluokitus

Asiakkaan tulee palauttaa laitteet toimintakuntoisina, normaali kuluminen on kuitenkin hyväksyttävää.

Palautettujen laitteiden kunto testataan ja laitteet tyhjennetään ylikirjoitusohjelmistolla. Mikäli ylikirjoitusta ei voida tehdä esimerkiksi laitteen vioittuneisuuden takia, veloitetaan Asiakkaalta erillinen maksu, joka vastaa enimmillään laitteen lunastushintaa. Jokainen viallinen laite tutkitaan tapauskohtaisesti.

Jos laite ei ole toimintakuntoinen, joutuu asiakas maksamaan laitteen lunastushinnan vian vakavuuden mukaisesti. Jokainen viallinen laite tutkitaan tapauskohtaisesti, alla esimerkki:

### % lunastushinnasta Kuvaus

100%	Jos laite on suojattu (esim. Applen „Etsi Puhelimeni-lukitus” (FMI), suojakoodilla, varkaudenesto-ohjelmistolla ym.), joudutaan laite tuhoamaan koska sitä ei voida nollata.
90%	Jos laite ei käynnisty lataamisesta huolimatta (laite on mykkä).
75%	Sähköinen vika (viiva näytössä, tai huolimatta sammuu tms.) Jos näyttö on pahasti rikki tai näytössä on sähköinen vika, esim. screen-burn (näyttöä ei pysty uudelleen käyttämään)
35%	Jos näyttö viallinen (esim. hieman halki, tai liimaus pettänyt) huom! pienet naarmut eivät haittaa. Pieni vika (esim. hieman halki, tai liimaus pettänyt) huom! pienet naarmut eivät haittaa. Pieni vika (esim. latausportin suojamuovi puuttuu)

## Jälkikäsitteily ja raportointi

Palautetut laitteet tunnistetaan Palvelulaitesopimuksilta palautusdokumentin mukaisella laite-ID:llä, joka on nähtävissä Toimittajan portaalin hallintarekisterissä.

Mikäli palautettavaksi ilmoitetut ja palautetut laitteet eivät täsmää, ottaa Toimittaja Asiakkaaseen yhteyttä asian selvittämiseksi. Selvitystyöstä veloitetaan hinnaston mukainen palvelumaksu.

## Laitetta ei palauteta (lunastus)

Asiakas voi valita sopimuskauden päättyessä, että laitetta ei palauteta. Tällöin laite lunastetaan Asiakkaan omistukseen.

Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle määräaikaan mennessä (ennen alkuperäisen sopimuskauden päättymispäivää), jos laitetta ei palauteta, jolloin siitä lähtee Asiakkaalle erillinen lunastuslasku.

Laitteiden lunastus onnistuu vain Suomessa.

## Lunastushinta

Lunastushinta johdetaan laitteen mallista, jäljellä olevista sopimuskuukausista sekä jäännösarvosta, ja se ilmoitetaan Asiakkaalle €-määräisenä summana. Lunastuslasku on erillinen lasku.

Lunastushinta näkyy Asiakkaan hallintarekisterissä laitekohtaisesti viimeistään 3 kk ennen Palvelusopimuksen päättymistä.



### PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

# PALVELUKUVAUKSEN MUUTOKSET

Tämä palvelukuvaus korvaa aikaisemmat versiot Telia Palvelulaite -palvelukuvauksesta.

Toimittaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Niissä tapauksissa, kun palvelukuvaus muuttuu olennaisesti Asiakkaan vahingoksi, Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muissa tilanteissa Toimittaja ilmoittaa muutoksista parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikataululla.



## PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021

# RAJAUKSET

Palvelu
<b>Yleinen</b>
Mikäli laite on rikkoutunut Asiakkaasta johtuvista syistä, on Asiakas velvollinen maksamaan laitteen korjauksesta aiheutuvat kustannukset, mikäli palvelun kohteen vakuutus ei näitä kustannuksia kata.
Palvelulaite ei oletuksena sisällä ylläpitoa.
Palvelulaite mobiili ei oletuksena sisällä lisenssejä.
Palvelulaitteen sopimuskauden kestossa voi olla maakohtaisia rajoitteita.
Palvelulaitteeseen ei voi kesken sopimuskautta tehdä mitään muutoksia. Palvelulaitetta ei voi vaihtaa toiseen laitteeseen, eikä siihen voi hankkia kesken sopimuskautta lisäpalveluita, kuten takuulaajennusta tai suurempaa kovalevyä kuukausimaksulla. Mahdolliset lisäpalvelut ovat erillisiä, lisämaksullisia tilauksia. Asiakas vastaa kaikissa tilanteissa jokaisen tilauksen palvelumaksujen suorittamisesta koko määräaikaisen kauden ajalta.
Laitteiden lunastus onnistuu vain Suomessa.
Palvelulaitteen tilaaminen on ostopäätös, eikä asiakkaan tekemä virhe tilausvaiheessa mahdollista tilauksen peruamista. Palvelulaitetta ei voi vaihtaa kertamaksulliseen laitteeseen laitteen elinkaaren aikana.
<b>Käyttöoikeus ja omistusoikeus</b>
Palvelulaite on Toimittajan/Rahoitusyhtiön omistama, Asiakas ei saa palvelulaitteeseen omistusoikeutta. Asiakas ei saa: <ul style="list-style-type: none"><li>- Pantata Palvelulaitetta</li><li>- Edelleen vuokrata Palvelulaitetta tai siirtää Palvelulaitesopimusta toiselle taholle</li><li>- Käyttää laitetta voimassa olevan lainsäädännön tai viranomaismääräysten vastaisesti</li></ul>
<b>Huolto, kunnossapito ja viat</b>
Asiakas on velvollinen hoitamaan sekä huoltamaan laitetta ja käyttämään sitä huolellisesti siten, ettei sen kunnossa tapahdu muutosta normaalia kulumista lukuun ottamatta. Asiakas on tutustunut huolto-, takuu- ja toimintusehtoihin, ja sitoutuu noudattamaan niitä. Vaikka Asiakas ei voi käyttää Palvelulaitetta laitteessa olevan virheen, vian tai muun vastaavan syyn takia (esim. laitteen ollessa huollossa), on Asiakas velvollinen täyttämään huolto- ja kunnossapitovelvoitteensa.
Asiakas on vastuussa siitä, että kaikki palvelusopimuksen aikana ilmaantuneet Palvelulaitteeseen liittyvät viat tai puutteet pyritään korjaamaan. Jos vuokrattavan kohteen takuu tai vakuutus ei kata ilmaantuneita vikoja tai puutteita, korjaustoimenpiteiden kustannukset maksaa Asiakas.
Mikäli Asiakkaan käytössä oleva laite jostain syystä rikkoutuu, katoaa, todetaan korjauskelvottomaksi tai Asiakas ei sitä jostain muusta syystä palauta takaisin toimintakuntoisena sopimuskauden päätteeksi, on Asiakas velvollinen maksamaan laitteiston sen hetkisen markkinahinnan sekä jäljellä olevat laitteeseen liittyvät palvelumaksut. Sama pätee, jos Asiakas ei halua maksaa korjaus-/huoltokustannuksia rikkoutuneen laitteen takuun ulkopuolista tai vakuutukseen kuulumattomista töistä.



## PALVELUKUVAUS

Telia Palvelulaite Premium

Telia Inmics-Nebula Oy, Kotipaikka: Helsinki, Y-tunnus: 2546028-1

Versio 1.0/2021