

1 Telia Palvelulaite

Telia Palvelulaite on kuukausimaksullinen hankintamalli, joka sisältää Asiakkaan valitseman laitteen, siihen valitut palvelut sekä rahoituksen ilman erillistä sopimusta rahoitusyhtiön kanssa sopimuskauden ajalle.

Telia Palvelulaite on osa digitaalista, Asiakasta tukevaa käyttäjäpalvelumallia ja tarjoaa Asiakkaalle joustavan palvelun, jossa yritys voi hankkia laitteet palveluna (Device-as-a-Service).

Telia Palvelulaitteen toimittaa ja laskuttaa Telia Inmics-Nebula Oy ("Toimittaja").

2 Palveluiden sisältö

Telia Palvelulaite Mobiililaitteet ovat puhelimia, tabletteja, mobiilireitittimiä, kuulokkeita, sekä niihin mahdollisesti liitettyjä oheislaitteita ja tarvikkeita sekä palveluita laitteen sopimuskauden ajaksi.

Telia Palvelulaite IT-laitteet ovat kannettavia tietokoneita, pöytätietokoneita, työasemia ja niihin mahdollisesti liitettyjä oheislaitteita (näytöt, telakat) ja tarvikkeita (hiiret, näppäimistöt, ym.), sekä palveluita laitteen elinkaaren ajaksi.

Telia Palvelulaitteen palvelut ja sopimuskausi ovat Asiakkaan ostohetkellä valittavissa. Tehdyt palvelu- ja sopimuskausivalinnat vaikuttavat kuukausimaksun suuruuteen. Valitusta paketista muodostuu määräaikainen tilaus.

Paketin sisältö- ja sopimuskausivalinnat:

Telia Palvelulaite		Sopimuskausi		
Laite-kategoria	Palvelut	12 kk	24 kk	36 kk
Puhelimet Tabletit (mobiili)	Toimitus	●	●	●
	Huoltopalvelu lainalaitteella	●	☑	●
	Vakuutus	●	☑	●
	Kierrätys	●	●	●
	Asiakaspalvelu	●	●	●
Reitittimet kuulokkeet (mobiili)	Toimitus	●	●	●
	Huoltopalvelu vaihtolaitteella	●	☑	●
	Kierrätys	●	●	●
	Asiakaspalvelu	●	●	●
Tarvikkeet	Toimitus	●	●	●

	Asiakaspalvelu	●	●	●
Kannettavat tietokoneet, Tietokoneet ja työasemat (IT)	Toimitus		●	●
	Huoltopalvelu (huollon kirjaaminen)		●	☑
	Takuunlaajennus		●	☑
	Vakuutus		●	☑
	Käyttöjärjestelmän esiasennus		●	☑
	Tietoturva		●	☑
	Kierrätys		●	●
	Asiakaspalvelu		●	●
Selite				
☑ Oletuspalvelusisältö ja sopimuskausi, ellei ostohetkellä muuteta sopimuskautta ja poisteta palveluita				
● Valinnaiset palvelut ja sopimuskausi				

Oletusvaihtoehdot määrittävät paketin sisällön ja keston, ellei niihin erikseen ostohetkellä tehdä muutoksia. Toimitus, kierrätys ja asiakaspalvelu kuuluvat aina sopimuskauden palvelusisältöön ja näitä ei voi poistaa. Lopullinen paketin sisältö tallentuu Toimittajan portaaliin Hallintarekisteri osioon, josta asiakas voi tarkastella palvelusisältöä.

Seuraavat palvelut kuuluvat oletuksena palvelusisältöön sopimuskaudeksi, mikäli muutoksia oletussisältöön ei ole ostohetkellä tehty.

Telia Palvelulaite	Mobiili	IT
Palvelusisältö		
Palvelulaite ja toimitus	●	●
Asiakaspalvelu	●	●
Esiasennus		●
Huoltopalvelu lainalaitteella	○	○
Huoltopalvelu vaihtolaitteella	○	○
Huoltopalvelu (huollon kirjaus)		●
Tietoturva		●
Takuunlaajennus		●
Vakuutus	○	●
Hallintarekisteri	●	●
Kierrätys	Palautus Basic	●
	Palautus Plus	○
Tarvikkeet ja oheislaitteet	○	○
Selite		

- Palvelumaksuun sisältyvä palvelusisältö
- Erikseen veloittettava palvelu

Palvelukuvaus

Päivä
2020-01-01
Tunniste
Telia Palvelulaite

Sivu
2 (7)
Versio
3.0

3 Palvelut

Telia Palvelulaitteen palvelut sisältävät valitut palvelut laitteen alkuperäisen sopimuskauden (elinkaaren) ajaksi.

Asiakas sitoutuu pitämään laitteiston hyvässä kunnossa koko elinkaaren ajan. Asiakas on velvollinen hoitamaan sekä huoltamaan laitetta ja käyttämään sitä huolellisesti siten, ettei sen kunnossa tapahdu muutosta normaalia kulumista lukuun ottamatta.

3.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu palvelee puhelimitse ja sähköpostitse. Palveluaika on arkisin klo 08-17. Lisämaksulliset asiakastuki-palvelut laskutetaan asiakkaalta voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

3.2 Esiasennus

Telia Palvelulaite tietokoneet sisältävät oletuksena käyttöjärjestelmän esiasennuksen, ellei Asiakas ole sitä erikseen poistanut ostohetkellä palvelusisällöstä. Esiasennus edesauttaa laitteen nopeaa ja tehokasta käyttöönottoa, tarjoten Asiakkaalle mahdollisimman käyttövalmiin tietokoneen, joka voidaan ottaa loppukäyttäjän toimesta heti käyttöön.

Esiasennettujen työasemien toimitusaika on kolme arkipäivää.

3.3 Huoltopalvelu

Laitteen vikaantuessa Telia Palvelulaite on aina huollettava. Laiterikon sattuessa Asiakas on yhteydessä Toimittajaan ja tilaa huoltopalvelun. Oletuksena huollon kirjaaminen huoltoprosessiin kuuluu palvelusisältöön. Asiakas voi avata huoltopyynnön sähköisesti Hallintarekisteristä, tai ottamalla yhteyttä Toimittajan Asiakaspalveluun.

Laittevalmistajan takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan Asiakkaalta huollon voimassaolevan huoltohinnaston mukaisesti. Laittevalmistajan takuu ei kata ohjelmistovikoja tai rikkoutumisia, jotka ovat aiheutuneet laitteen väärinkäytöstä.

Jokaisen huollettavan Telia Palvelulaitteen (mobiili) Etsi Puhelimeni ("Find my Phone") ja vastaavat lukitukset tulee Asiakkaan asettaa pois päältä ennen laitteen lähettämistä huoltoon. Laitteen suojakoodi saa olla kytkettynä.

3.4 Huoltopalvelu lainalaitteella

Huoltopalvelu lainalaitteella -palvelu on saatavilla puhelimille ja tableteille, ei tietokoneille/työasemille. Asiakas voi tilata huoltopyynnön 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 menevä laite. Muistin määrä, laitteen väri ja malli voi 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.

Jos huollossa ilmenee vikoja, jotka ovat valmistajan takuun ulkopuolisia, lähettää huolto Asiakkaalle sähköpostilla kustannusarvion, johon Asiakkaan on vastattava viiden arkipäivän aikana. Mikäli Asiakas ei vastaa em. ajassa tai laitetta ei korjata, lähetetään Asiakkaalle lasku korjausarviosta tilauksen mukaisesti. Korjaamaton laite palautuu Asiakkaalle tai kierrätykseen.

Asiakas on velvollinen palauttamaan lainalaitteen viiden arkipäivän kuluessa huolletun laitteen lähettämisestä. 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, Toimittaja perii myöhästymismaksua jokaiselta alkavalta viikolta. Myöhästymismaksu viikolta on sama kuin Huoltopalvelun hinnastonmukainen hinta. Myöhästymismaksun enimmäismäärä on asiakkaan hinnaston mukainen laitteen hankintahinta. Jos päätelaite on poistunut valikoimasta, käytetään enimmäismääränä laitteen viimeisintä voimassa ollutta hinnaston hintaa.

Lainalaitteet, joita ei voida palvelussa enää hyödyntää, veloitetaan asiakkaalta voimassa olevan hinnaston mukaisesti



Palvelukuvaus

Päivä
2020-01-01

Tunniste
Telia Palvelulaite

Sivu
3 (7)

Versio
3.0

3.5 Huoltopalvelu vaihtolaitteella

Huoltopalvelu vaihtolaitteella mahdollistaa kustannustehokkaan huoltoprosessin ja keskeytymättömän työnteon jatkumisen.

Jos laite vikaantuu, Asiakas voi tehdä huoltotilauksen Toimittajalle toimittajan asiointikanavassa joko sähköisesti tai puhelimitse. Toimittaja toimittaa Asiakkaalle huolto-ohjeet ja pakkausmateriaalin huollettavaa laitetta varten, sekä alkuperäistä laitetta vastaavan vaihtolaitteen alkuperäisen sopimuskauden ajaksi. Laitteen väri ja malli voi 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.

Jos huollossa ilmenee vikoja, jotka ovat valmistajan takuu ulkopuolisia, lähettää Huolto Asiakkaalle sähköpostilla kustannusarvion, johon Asiakkaan on vastattava viiden arkipäivän aikana. Mikäli Asiakas ei vastaa em. ajassa tai laitetta ei korjata, lähetetään Asiakkaalle lasku korjausarviosta tilauksen mukaisesti. Korjaamaton laite palautuu Asiakkaalle tai kierrätykseen.

Valmistajan takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan Asiakkaalta huollon voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

3.6 Takuu

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

Telia Palvelulaite	
Laitekategoria	Laitevalmistajan takuu
Puhelimet	Laitekohtaisesti riippuvainen 12-24 kk
Tabletit	Laitekohtaisesti riippuvainen 12-24 kk
Tietokoneet	Laitekohtaisesti riippuvainen 12-36 kk
Kuulokkeet ja Tarvikkeet	Laitekohtaisesti riippuvainen 12-24 kk

Telia Palvelulaite IT-laitteet sisältävät aina laajennetun takuun, ellei sitä ole erikseen ostohetkellä poistettu.

Laitevalmistajan takuun ulkopuoliset huoltotyöt laskutetaan Asiakkaalta huollon voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

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

3.7 Takuunlaajennus

Telia Palvelulaite IT-laitteet sisältävät laitevalmistajan laajennetun takuun palvelusopimuksen osittaisen tai koko keston ajaksi (enintään 36kk) mikäli sitä ei erikseen ole poistettu palvelusisällöstä ostohetkellä. Mobiililaitteille takuunlaajennus ei oletuksena kuulu palvelusisältöön, tällöin noudatetaan tuotekohtaisia valmistajan takuehtoja.

Laajennettu takuu on laitevalmistajakohtaisesti joko carry-in (laite toimitetaan huoltoon) tai on-site (laite huolletaan paikan päällä). Takuunlaajennus voi olla myös laitemallikohtainen sisällöltään ja pitää sisällään huollon yhteydessä helposti korvattavia osia, jotka Asiakkaan tulee itse osata vaihtaa.

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.

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

Takuunlaajennus ei kata ohjelmistovikoja.

Takuunlaajennus ei koske lisälaitteita.

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

3.8 Vakuutus

Telia Palvelulaite sisältää vakuutuksen, ellei ostohetkellä Asiakas ole sitä erikseen poistanut palvelusisällöstä. Laitevakuutus on laitteiden vahingoittuessa tehokas suoja taloudellisia



Palvelukuvaus

Päivä
2020-01-01
Tunniste
Telia Palvelulaite

Sivu
4 (7)
Versio
3.0

menetyksiä vastaan. Hyväksytyyn vakuutus päätöksen mukaisesti laite joko korjataan tai vaihdetaan uuteen vastaavaan laitteeseen.

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. Vakuutuksen kesto kattaa koko laitteen alkuperäisen sopimuskauden, mutta ei mahdollista jatkokaudesta.

Vakuutustapauksissa tulee olla yhteydessä Asiakaspalveluun.

Vakuutusehdot on kuvattu tarkemmin erillisessä liitteessä.

3.9 Tietoturva

Telia Palvelulaite tietokoneet oletuksena sisältävät tietoturvapalvelun (esim. F-Secure Protection Service for Business), ellei sitä erikseen ole poistettu palvelusisällöstä Asiakkaan toimesta ostohetkellä. Palvelun avulla voidaan suojata Mac- ja Windows-tietokoneet, ja reaali-aikaisesti estää virus- vakoilu- sekä haittaohjelmat.

3.10 Hallintarekisteri

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

Hallintarekisterissä näkyy Asiakkaan laitteet ja niihin liitetyt 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, sekä ilmoittaa Toimittajalle mahdollisista muutoksista.

Asiakkaan vastuulla on merkitä Hallintarekisteriin elinkaaren päätösvalinta laitekohtaisesti (palautus, lunastus, jatkokausi).

3.11 Kierrätyspalvelu

Kierrätyspalvelu tarjoaa Asiakkaan käytöstä poistuville laitteille ympäristöystävällisen ja tietoturvallisen kierrätyksen. Kierrätettävät laitteet

käsitellään tietoturvallisesti; palvelussa laitemuisti ylikirjoitetaan ja pyyhitään sertifioidulla menetelmällä.

Asiakkaan tulee ottaa mahdollinen Google-tili ja/tai Apple-laitteen Etsi Puhelimeni ”Find my Phone” -toiminto 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 olla kytkettynä pois päältä.

4 Palveluiden käyttöönotto

4.1 Palvelusopimus

Toimittajan ja Asiakkaan välille muodostetaan Palvelusopimus, joka astuu voimaan sopimuksessa sovittuna päivämääränä tai automaattisesti ensimmäisen Palvelulaitteen tilauksen yhteydessä Toimittajan hankintakanavaan.

Jokaisesta palvelulaitteesta muodostuu erillinen määräaikainen tilaus.

4.2 Sopimuskausi

Palvelulaitteen sopimuskausi voi olla 12, 24, 36, tai 48 kk ja määrittyy Telia Palvelulaitteen tilauksen yhteydessä. Jokaisesta Telia Palvelulaitteesta muodostuu määräaikainen tilaus. Asiakas vastaa kaikissa tilanteissa jokaisen tilauksen palvelumaksujen suorittamisesta koko määräaikaisen kauden ajalta.

Sopimuskausissa voi olla laitekategoriakohtaisia eroavaisuuksia ml. palveluiden kattavuudessa ja kestossa.

Alkuperäisen sopimuskauden jälkeen, jos laite menee jatkokaudelle, eivät palvelut ole enää voimassa, lukuun ottamatta huoltopalvelua laina/vaihtolaitteella, ja huollon kirjaamista huoltoprosessiin (huoltopalvelu, IT).

4.3 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 ja hallita laitteita.



Palvelukuvaus

Päivä
2020-01-01
Tunniste
Telia Palvelulaite

Sivu
5 (7)
Versio
3.0

Tilauksen yhteydessä Asiakkaan luottotiedot tarkastetaan. Toimittaja varaa oikeuden olla toimittamatta Asiakkaan tilauksia, jos Asiakkaan luottotarkastuksessa ilmenee maksuhäiriöitä.

4.4 Toimitus

Toimitamme laitteet ja palvelut asiakkaan tilauksen mukaisesti tilauksen yhteydessä ilmoitettuun toimitusosoitteeseen valitulla toimitustavalla yleisten toimitusehtojen mukaisesti.

Laitesaatavuus indikoidaan Toimittajan hankintakanavassa. Jos saatavuus on rajallinen, on tämä ilmoitettu tilattavan laitteen tuotekortilla liikennevaloin (vihreä - hyvä saatavuus).

4.5 Hinnoittelu

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

Palvelulaitesopimukset tehdään tilaushetkellä voimassa olevien hintojen mukaan. Toimittaja voi halutessaan muuttaa hintoja, milloin tahansa ilman erillistä ilmoitusta; hinnankorotukset/alennukset koskevat vain tilauksia, jotka on tehty tällaisten muutosten jälkeen.

Toimittaja pidättää oikeuden olla toimittamatta hintavirheestä johtuvia tilauksia.

4.6 Laskutus

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

Asiakkaan kaikki Palvelulaitteet saadaan samalle laskulle. Ensimmäinen lasku muodostuu toimitusta seuraavana kalenterikuukautena. Lasku on mahdollista saada kustannuspaikkakohtaisesti, tai ostoviitteeseen pohjautuen.

Laskutus perustuu Toimittajan portaalin Hallintarekisterin tietoihin ja asiakkaalla on velvollisuus ylläpitää laitteen käyttäjätietoja.

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

4.7 Käyttöoikeus ja omistusoikeus

Palvelulaitteen omistaa Toimittaja/Rahoitusyhtiö, asiakas ei saa palvelulaitteeseen omistusoikeutta. Sopimuskauden päättyessä asiakas voi kuitenkin valita, että laitetta ei palauteta (lunastus) jolloin maksaessaan lunastuslaskun laitteen omistusoikeus siirtyy Asiakkaalle.

Asiakas ei saa pantata, edelleen vuokrata, eikä käyttää laitetta voimassa olevan lainsäädännön tai viranomais määräysten vastaisesti.

Palvelulaitesopimuksen voi erityistilanteissa, ja erillisellä siirtosopimuksella, siirtää yritykseltä toiselle (esim. fuusiot, jakautumiset). Tästä peritään erillinen siirtomaksu voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Omistussuhteen muutos edellyttää hyväksytyä luottopäätöstä vastaanottavalta yritykseltä. Mahdollisissa konkurssitapauksissa Telia Palvelulaitteet tulee palauttaa välittömästi takaisin Toimittajalle.

4.8 Yhteyshenkilöt ja tilausoikeudet

Asiakkaan on ilmoitettava mahdolliset yhteyshenkilömuutokset, sekä muutokset tilausoikeudellisiin henkilöihin Toimittajalle.

Asiakas vastaa Hallintarekisterin käyttäjätietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

5 Palvelulaitteen sopimuskauden päätösvalinnat

Asiakkaan tulee valita Toimittajan portaalin Hallintarekisteri-osiossa ennen laitekohtaisen sopimuksen päättymistä, mitä kullekin laitteelle tehdään sopimuskauden jälkeen. Asiakkaalle toimitetaan tieto päättyvistä palvelulaitesopimuksista kolme (3) kuukautta ennen sopimuksen päättymistä.

Alkuperäisen sopimuskauden päättyessä myös laitteeseen liitetyt palvelut päättyvät (esim. vakuutus).

Laitteen sopimuskauden päättyessä Asiakkaan tulee valita yksi seuraavista vaihtoehdoista:



Palvelukuvaus

Päivä
2020-01-01
Tunniste
Telia Palvelulaite

Sivu
6 (7)
Versio
3.0

Telia Palvelulaite	
Valinta	Asiakkaan tulee:
Palautus	Palauttaa laite Toimittajalle kierrätykseen
Ei Palautus (lunastus)	Maksaa lunastushinta. Lunastushinta on näkyvässä Hallintarekisterissä.
Jatkokausi (oletus)	Jos valintaa ei tehdä, määräaikaan mennessä menee laite automaattisesti 3kk jatkokaudelle, kunnes Asiakas tekee valinnan.

Asiakkaan tulee tehdä valinta Hallintarekisterissä ennen alkuperäisen sopimuskauden päättymistä.

Valitun tiedon perusteella Toimittaja valmistautuu vastaanottamaan palautettavat laitteet, sopii asiakkaan kanssa palautuvien laitteiden osalta pakkaamisesta ja poiskuljettamisesta tai laskuttaa mahdolliset jatkokaudet ja laitteiden lunastukset/ei palautuneet laitteet.

5.1 Jatkokausi

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

Kun laite menee jatkokaudelle, eivät laitteen alkuperäiselle sopimuskaudelle kohdenneet palvelut enää ole voimassa, kuten vakuutus ja mahdolliset takuunlaajennukset. Laittevalmistajakohtaisen käyttöjärjestelmän päivitykset ja turvallisuuspäivitykset ja niiden elinkaari on hyvä huomioida elinkaaren päätösvalintaa tehdessä.

5.2 Palautus

Telia Palvelulaite palvelupaketin mobiili, ja/tai IT-laite, ja kaikki sarjanumerolliset tuotteet (esim. telakat, ja näytöt) tulee palauttaa Toimittajalle, tai Toimittajan määrittämään toimipaikkaan.

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

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

Laitteet inventoidaan Palvelulaitesopimuksilta 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.

Telia Palvelulaite	
Palautusvaihto	Kuvaus
Palautus Basic (oletus)	Asiakas palauttaa omalla kustannuksella laitteet Toimittajan palautuspisteeseen. Asiakkaan vastuulla on pakata palautettava laite ohjeiden mukaisesti. Palautusohjeet toimitetaan Asiakkaalle ennen sopimuskauden päättymistä.
Palautus Plus (lisämaksullinen)	Palautusmateriaali Laitteen palauttamiseksi lähetetään Asiakkaalle.

Oletuksena Palautus Basic kuuluu aina palvelusisältöön, muut vaihtoehdot ovat lisämaksullisia ja veloitetaan erikseen voimassaolevan hinnaston mukaisesti.

Asiakas vastaa laitteesta, kunnes Palvelulaite 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 markkinahinnan, sekä jäljellä olevat laitteeseen liittyvät palvelumaksut.

Asiakkaan tulee tyhjentää palautettavat laitteet, ja Android-laitteen Google-tili ja/tai Apple-laitteen Etsi iPhoneni -toiminto 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.



Palvelukuvaus

Päivä
2020-01-01
Tunniste
Telia Palvelulaite

Sivu
7 (7)
Versio
3.0

5.2.1 Palauttamatta jättäminen

Jos asiakas on valinnut Palautuksen, mutta jättää laitteet palauttamatta sovittuun ajankohtaan mennessä, lähettää Toimittaja tästä Asiakkaalle erillisen laskun, joka vastaa laitteen lunastushintaa.

5.2.2 Palautettavien laitteiden kuntoluokitus

Asiakkaan tulee palauttaa laitteet toimintakuntoisina.

Palautettujen laitteiden kunto testataan ja laitteet tyhjennetään ylikirjoitusohjelmistolla. Mikäli ylikirjoitusta ei voida tehdä esimerkiksi laitteen voittuneisuuden takia, hävitetään laitteet murskaamalla ja asiakkaalta veloitetaan erillinen lunastusmaksu, joka vastaa laitteen lunastushintaa.

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

Telia Palvelulaite	
% lunastus-hinnasta	Kuvaus
100%	Jos laite on suojattu (esim. FMI lukitus, suojakoodilla, varkaudenesto-ohjelmistolla ym.), joudutaan laite tuhoamaan koska sitä ei voida nollata.
90%	Jos laite ei käynnisty lataamisesta huolimatta (laite on myykkä).
75%	Sähköinen vika (viiva näytössä, tai jatkuvasti 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 häiritse. Pieni vika (esim. latausportin suojamuovi puuttuu)

5.2.3 Jälkikäsitely ja raportointi

Laitteet inventoidaan Palvelulaitesopimuksilta palautusdokumentin mukaisella laite ID:llä, joka on nähtävissä Hallintarekisterissä.

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

5.3 Laitetta ei palauteta (lunastus)

Asiakas voi valita, että Laitetta ei palauteta. Asiakkaan tulee ilmoittaa Toimittajalle määräaikaan mennessä, jos laitetta (ml. sarjanumerolliset tuotteet kuten näytöt, telakat) ei palauteta ja tästä lähtee Asiakkaalle erillinen lunastuslasku.

Palvelut eivät ole enää voimassa laitteen lunastamisen jälkeen.

Laitteiden lunastus onnistuu vain Suomessa.

5.3.1 Lunastushinta

Lunastushinta johdetaan laitteen merkistä, käyttöiästä ja jälleenmyyntiarvosta ja se ilmoitetaan Asiakkaalle €-määräisenä summana.

Lunastuslasku on erillinen lasku (laitteen ALV 0% lunastushinta + ALV24%).

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

6 Palvelukuvauksen muutokset

Tämä palvelukuvaus korvaa aikaisemmat versiot Telia Palvelulaite palvelukuvauksesta.

Toimittaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Kun palvelukuvaus muuttuu olennaisesti asiakkaan vahingoksi, niin niissä tapauksissa, asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muissa tilanteissa Toimittaja ilmoittaa muutoksista parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikataululla.

