

TELIA HELPPI -PALVELUIDEN YLEISET EHDOT KULUTTAJA-ASIAKKAILLE

Lisätietoja Telian palveluista
saa osoitteesta telia.fi
ja asiakaspalvelustamme
020 690 400 (pvm/mpm)



Telia Helppi -palveluiden yleiset ehdot kuluttaja-asiakkaille

1 Soveltamisala

1.1 Sopimusehtojen soveltaminen

Näitä sopimusehtoja sovelletaan Telia Oyj:n tai sen kanssa samaan konserniin kuuluvan yhtiön asiakkaalle toimitettiin Telia Helppi -palveluihin, ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu. Palvelu toimitetaan tuotemerkillä Helppi ja jäljempänä Helpillä tarkoitetaan Helppi-palveluiden toimittajaa.

1.2 Määritelmiä

1.2.1 Asiakas

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

1.2.2 Palvelu

Palvelulla tarkoitetaan Helppi-palveluita kuten puhelin-tukea ja Lähitukipalvelua 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 Helppi on hyväksynyt asiakkaan tilauksen.

2.2 Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle ilman Helpin antamaa kirjallista suostumusta. Helpillä 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. Helpillä on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suo-

rittaa ainoastaan siirronsaajalle.

3 Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

3.1 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakkaan tulee järjestää Helpille pääsy tarpeellisiin huoneiloihin, laitetiloihin ja sähköverkkoon sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. Helpillä on oikeus periä asiakkaalta kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

3.2 Palvelun tuottaminen ja toimittaminen

Helpillä on oikeus tuottaa sopimuksenmukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla. Palvelun saatavuus voi vaihdella alueittain. Helppi voi perustelluista syistä milloin tahansa kokonaan tai osittain rajoittaa palvelun käyttöä tai sen saatavuutta.

Helppi 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 Helpin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä.

3.3 Neuvontavelvollisuus ja lisätyöt

Helppi 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 Helppi asiakasta ja pyytää luvan lisätöiden suorittamiseen. Helpillä on oikeus laskuttaa sovituista lisätöistä hinnastonsa mukaisesti.

3.4. Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin

Helppi 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 Helpin ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- ja immateriaalioikeudet ovat Helpin tai kolmannen osapuolen (kuten Helpin päämiehen tai alihankkijan) omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman Helpin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle, ellei pakotavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on Helpin 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 vastavasti 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 Helpin kannalta kohtuutonta. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus viivästyksen vuoksi, jos Helpin 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, Helpin tehtyä sen mitä palvelun luovutus siltä edellyttää. Palvelu katsotaan luovutetuksi, kun se on suoritettu loppuun. Helppi vastaa näiden ehtojen mukai-

sesti 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 Helpille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Edellä mainittu ei kuitenkaan estä asiakasta vetoamasta virheeseen, jos Helppi on menetellyt törkeän huolimattomasti tai hyvän tavan vastaisesti.

5.3 Virheen korjaaminen

Helppi korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. Helppi 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.

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 Helpille sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Helpille tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät ja laskutusosoitteeksi ilmoitetut henkilöt ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

6.2 Tietojen käyttö

Helppi-palvelujen asiakasrekistereiden tietoja käsitellään muun muassa asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. Helppi palveluiden

rekisteriselosteet ovat nähtävillä osoitteessa telia.fi/tv. Asiakkaalla on oikeus kieltää Helppiä käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. Helpillä on oikeus tallentaa Helppi-palveluiden asiakaspalvelupuhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä asiakaspalvelun kehittämiseksi.

7 Vahinkojen korvaaminen

7.1 Helpin vahingonkorvausvelvollisuus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta. Helppi on velvollinen maksamaan vahingonkorvausta asiakkaan osoittamista vahingoista vain, jos palvelun viivästys, virhe tai vahinko on aiheutunut Helpin tai Helpin 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 Helppi osoittaa, että vahinko on aiheutunut Helpin tai Helpin 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.

Helppi 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 Helppi-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 rajoit-

tamiseksi tai estämiseksi, hän saa itse kärsiä vastaavan osan vahingosta. Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon asiakkaan mahdollinen myötävaikutus, Helpin mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

8 Maksut ja laskutus

8.1 Palvelusta maksettavat maksut

Asiakas maksaa Helpille 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. Helpillä on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa korkealain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi Helppi on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset.

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

9 Riitojen ratkaiseminen

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

10 Lähitukipalveluiden erityisehdot

Palvelu on saatavilla arkisin klo 8–21 ja lauantaisin klo 9–17. Asiakkaan on oltava paikalla sovittuna ajankohtana koko palvelun toimittamisen ajan. Palvelun toimitusaika on tilausta seuraavien kahden päivän sisällä (pois lukien sunnuntai), ellei erikseen tilata pikatoimitusta, josta veloitetaan hinnaston mukainen maksu.

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 englannin-

kieliset 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 käyttöoikeus tai muu vastaava. Palvelu ei sisällä laitteiden, kaapeleiden, johtojen tai muun tarpeiston kiinnittämistä tai kaapeleiden tai johtojen läpivientä seinien tai muiden vastaavien lävitse.

Asiakkaan luona tehtäviin töihin lisätään aina Palvelukäynti-tuote, jonka hinta määräytyy palvelun toimituspaikan perusteella. Palvelun laskutuksen perusteessa ajan kulumiseen laskutetaan palvelusta kultakin alkavalta ajanjaksolta (esimerkiksi kultakin alkavalta 20 minuutin jaksolta). Palveluun ei sisälly asennettavien palveluiden (kuten esimerkiksi tietoturvapalvelun) mahdollisia aloitus- tai kuukausimaksuja.

Asiakas vastaa toimitetun palvelun tarkastamisesta. Asiakas hyväksyy palvelun allekirjoittamalla yhdessä asentajan kanssa Helppi-palveluiden 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 Helpillä oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen Palvelukäyntimaksu.

11 Puhelintuen erityisehdot

Palvelu on saatavilla arkisin klo 8–20 ja lauantaisin klo 9–16:30. Helppi-puhelintukea on saatavilla tietokoneisiin tabletteihin ja matkaviestimiin liittyvissä asioissa. 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, soveltu-

vuudesta 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 käyttöoikeus tai muu vastaava.

Puhelintukena toimitettu palvelu laskutetaan asiakkaan puhelinlaskulla tai erillislaskulla.