

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 pakottavasta 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 Henkilötietojen käsittely

6.1 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja rekisterinpitäjä

Telia käsittelee henkilötietoja muun muassa asiakassuhteen hoitamiseen ja markkinointiin tietosuojalausunnossa kuvatulla tavalla.

Tietosuojalausunto on nähtävissä osoitteessa telia.fi/tietosuoja. Rekisterinpitäjänä toimii Telia Finland Oyj.

6.2 Tietojen antaminen

Asiakkaan tulee ennen palvelun tarjoamista antaa Telia Helpille sen vaatimat palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä Telia Helpille tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että Asiakkaan

