

HELPPI YLLÄPITO -SOPIMUKSEN ERITYISEHDOT

1. Soveltamisala

Helppi Ylläpito -sopimuksen erityisehtoja (jäljempänä ylläpito palvelu) sovelletaan Savonlinnan Puhelin Oy:n (jäljempänä SPY) asiakkaalle toimittamiin ylläpito palveluihin. Lisäksi sovelletaan SPY:n palveluiden yleisiä sopimusehtoja siltä osin, kuin ne eivät ole ristiriidassa näiden ehtojen kanssa.

Ylläpito palvelulla tarkoitetaan asiakkaan hallussa olevan laitteen teknistä tukea, huoltoa ja korjausta jäljempänä mainittujen ehtojen mukaisesti. Näitä laitteiden ylläpito ehtoja sovelletaan, ellei asiakkaan ja SPY:n välillä ole kirjallisesti toisin sovittu.

2. Sopimuksen kesto

Sopimus on voimassa 12 tai 36 kuukauden sopimuskauden ajan, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi.

3. Vastaanottotarkastus

SPY:llä on oikeus tarkastaa ylläpito palvelun piiriin tuleva laite ennen palvelun aloittamista. Tarkastus käsittää toimivuuden ja päivitystason sekä yleiskunnon tarkastuksen ja tarvittaessa laitteen saattamisen hyväksyttävään kuntoon. Asiakas maksaa tarkastuksesta ja kunnostamisesta aiheutuneet kustannukset. SPY:llä on niin katsotaan myös oikeus kieltäytyä ottamasta laitetta ylläpito palvelun piiriin.

4. Ylläpito palvelun sisältö

Ylläpito palvelu koskee sopimuksessa lueteltuja laitteita. Esittelylehtisisä tai muussa markkinointimateriaalissa esitetyt tiedot eivät ole ylläpito palvelun määrittäjiä, eivätkä sido SPY:tä.

SPY sitoutuu:

- suorittamaan sopimuksessa mainitun tietokoneen ja mahdollisten lisälaitteiden sekä ohjelmistojen käyttöönottoasennuksen asiakkaan tiloissa.
- tarjoamaan ilmaisen puhelintuen asiakkaalle sopimuskauden ajan normaalina palveluaikana ma-pe 9-16.
- toimittamaan asiakkaalle tai asentamaan laitteeseen tarpeelliseksi katsomansa valmistajan suosittelemat maksuttomat päivitykset ja ohjelmistokorjaukset.
- aloittamaan korjaustyöt harkintansa mukaan etäohjauksella tai tarvittaessa SPY:n tiloissa sopimuksessa määritellyn vasteajan kuluessa asiakkaan vikailmoituksesta. Asiakkaan on pyydettävä toimitettava laite SPY:n myymälään omalla kustannuksellaan. Asiakkaan tiloissa tapahtuvista korjauksista veloitetaan aina hinnaston mukainen huoltokäyntimaksu sekä kilometrikorvaus.
- jatkamaan aloitettua korjaustyötä normaalina palveluaikana, kunnes laite on saatu kuntoon. Jos puuttuva varaosa tai ohjelmistoversio estää työskentelyn tai jos ongelman ratkaisemisessa joudutaan käyttämään maahantuojan tai valmistajan tukea, SPY jatkaa viallisen laitteen korjaamista, kun se on mahdollista. SPY varaa henkilökunnalleen oikeuden kohtuullisiin lepo-, ruoka- ja muihin lain määräämiin taukoihin.

Ylläpito palvelun vasteaika kuluu ja ylläpito toimenpiteet tehdään normaalina palveluaikana, jollei toisin ole sovittu. Vasteajalla tarkoitetaan sitä sopimuksessa mainittua tuntimäärää, jonka kuluessa SPY ryhtyy toimenpiteisiin normaalin palveluajan puitteissa. Jollei sopimuksessa muuta mainita, vasteaika on neljätoista (14) tuntia normaalia palveluaikaa. Normaali palveluaika on arkipäivinä ma – pe kello 9.00 – 16.00.

SPY:llä on oikeus tuottaa sopimuksen mukainen ylläpito palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla ja käyttää palvelun tuottamisessa alihankkijoita. SPY:llä on oikeus tehdä laitteen tekniikkaan ja käyttöön vaikuttavia muutoksia. Jos tällaiset muutokset edellyttävät muutoksia muihin asiakkaan laitteisiin ja ohjelmistoihin, asiakkaan tulee omalla kustannuksellaan huolehtia tällaisista muutoksista. SPY pyrkii ilmoittamaan asiakkaaseen vaikuttavista ylläpito palvelun muutoksista kohtuullisessa ajassa etukäteen.

Ylläpito palvelu ei kata sellaisen vian korjausta tai laitteelle aiheutunutta vahinkoa, joka on aiheutunut asiakkaasta johtuvasta syystä tai ulkoisista tekijöistä, kuten: Laitteen virheellisestä tai taitamattomasta käytöstä, tapaturmasta, ilkeistä taikka huolimattomuudesta tai laiminlyönnistä, laitteen käyttöä tai huoltoa koskevien ohjeiden taikka palvelun ympäristövaatimusten noudattamisesta, tai palvelun piiriin kuulumattomasta laitteesta, teleyhteyksistä, ohjelmistosta tai määrittämisestä taikka muun kuin SPY:n tekemästä muutoksesta, korjauksesta, liittämisestä tai kolmannen käyttämästä tarvikkeesta tai sähköverkosta, ukonilmasta tai

muuttuneista ympäristöolosuhteista. Ylläpito palvelun piiriin ei kuulu laitteen perusominaisuudesta johtuva virhe, kuten sellainen virhe, joka ei poistu, vaikka laitteen osa tai koko laite vaihdetaan uuteen samanlaiseen. Ylläpito palvelumaksu ei kata kulustarvikkeiden, kuten akkujen hankkimista ja uusimista taikka tavanomaisesta kulumisesta aiheutuvaa laitteen toimivuuden tai ulkonäön korjaamista. Ylläpito palvelumaksu ei kata varaosia eikä niiden lähetyskustannuksia. Ylläpito palvelu ei sisällä korvaavan laitteen toimitusta viankorjauksen ajaksi.

5. Asiakkaan erityiset oikeudet ja velvollisuudet

Mikäli SPY ei aloita viankorjaustoimenpiteitä SPY:stä johtuvasta syystä sovitun vasteajan kuluessa, asiakas on oikeutettu hyvitykseen, joka on 50 % vikaantuneen laitteen ylläpito palvelun kuukausimaksusta yhtä ylitystä kohden, kuitenkin yhden kalenterikuukauden aikana korkeintaan vikaantuneen laitteen 1 kk:n ylläpito palvelumaksu. Hyvityksen saamiseksi on asiakas velvollinen reklamoimaan kirjallisesti kuukauden kuluessa tapahtumasta. SPY:n vastuu myöhästymisestä rajoittuu tähän hyvitykseen.

Asiakkaan on neuvoteltava SPY:n kanssa ennen kuin se tekee tai teettää korjauksia tai muutoksia laitteisiin tai niiden toimintaympäristöön. Asiakas ei saa ilman SPY:n kirjallista lupaa tehdä tai teettää sellaisia korjauksia tai muutoksia, jotka vaikuttavat ylläpito palvelun suorittamiseen. SPY:llä ei ole oikeutta kieltäytyä luvan antamisesta ilman hyväksyttävää perustetta. Jos asiakkaan tai kolmannen tekemä korjaus- tai muutostyö vaikuttaa tai saattaa vaikuttaa SPY:n tarjoaman ylläpito palvelun toteuttamiseen, SPY:llä on oikeus keskeyttää ylläpito palvelu ja tehdä uusi vastaanottotarkastus kohdan 3 mukaisesti sekä oikeutus korottaa ylläpito maksuja.

Asiakas jatkuvasti seuraa ja pitää huolta SPY:n tai valmistajan laitteelle asettamien yleisten ympäristövaatimusten täyttämistä ja asiakas käyttää laitteita ja niihin liittyviä tarvikkeita annettujen ohjeiden mukaisesti.

Asiakas tekee välittömästi vikailmoituksen laitteen häiriöstä SPY:lle.

6. Maksut

Asiakas maksaa SPY:lle ylläpito palvelusta hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut. Sopimuksen mukaisen palveluajan ulkopuolella tehdystä tai palveluun kuulumattomasta työstä, tarvikkeista ja kulustavaroista veloitetaan eritellyllä laskulla jälkikäteen.

7. Kustannusten ja vahinkojen korvaaminen

SPY:n vastuu ylläpito palveluista rajoittuu virheellisesti suoritettujen työn uudelleen suorittamiseen tai tarvikkeen uudelleen toimittamiseen. SPY ei vastaa vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että laitetta ei voida vian tai muun syyn vuoksi käyttää tarkoitukseensa.

8. Sopimuksen irtisanominen

Sopimusta ei voi irtisanoa 12 kk:n sopimuskauden aikana. 12 kk:n sopimus: Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään 12 kk:n sopimusajan jälkeen SPY:n yleisten sopimusehtojen mukaisesti. 36 kk:n sopimus: Asiakas voi irtisanoa sopimuksen päättymään 12 kk:n sopimusajan jälkeen maksamalla yhteensä lasketun kuukausimaksuerien ja maksettujen kuukausimaksujen erotuksen. Esim. (36 x 5,99 €) – (12 x 5,99 €) = 144,76 €. 36 kk:n sopimusajan jälkeen sopimuksen voi irtisanoa SPY:n yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

SPY voi purkaa ylläpito palvelusopimuksen päättymään välittömästi, jos asiakas on olennaisesti rikkonut sopimusveloitteitaan, eikä korjaa rikkomustaan neljässatoista vuorokaudessa SPY:n kirjallisesta vaatimuksesta. Jos SPY lopettaa ylläpito palvelun tuottamisen tuotannollisista tai taloudellisista syistä tai viranomaisen määräykseen perustuen, SPY:llä on oikeus irtisanoa sopimus ilman eri korvausvelvollisuutta ilmoittamalla palvelun lopettamisesta asiakkaalle kirjallisesti kuusi (6) kuukautta etukäteen.

9. Muut sopimusehdot

Niiltä osin kuin näissä erityisehdoissa ei ole toisin sovittu, sovelletaan SPY:n datapalveluiden erityisehtoja ja SPY:n yleisiä sopimusehtoja kuluttaja-asikkaille tai yritysasiakkaille.