

HS-Works Oy



Toimitusehdot kuluttaja-asiakkaille

Toimitusehdot 9.5.2009

Sisällys

1	Soveltamisala	1
1.1	Sopimusehtojen soveltaminen	1
1.2	Määritelmiä.....	1
1.2.1	Asiakas.....	1
1.2.2	Palvelu	1
2	Sopimuksen syntyminen ja siirtäminen	1
2.1	Sopimuksen syntyminen	1
2.2	Sopimuksen siirtäminen	1
3	Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö	2
3.1	Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus.....	2
3.2	Palvelun tuottaminen ja toimittaminen.....	2
3.3	Neuvontapalvelun lisätyöt.....	3
3.4	Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin.....	3
4	Palvelun viivästys ja seuraamukset viivästyksestä	3
4.1	Palvelun viivästys	3
4.2	Seuraamukset palvelun viivästymisestä	4
5	Palvelun virhe ja seuraamukset virheestä	4
5.1	Palvelun virhe	4
5.2	Virheilmoitus	4
5.3	Virheen korjaaminen.....	5
5.4	Hinnan alennus.....	5
6	Asiakastiedot ja niiden käyttö	5
6.1	Tietojen antaminen.....	5
6.2	Tietojen käyttö.....	5
7	Vahinkojen korvaaminen	6
7.1	HS-Worksin vahingonkorvausvelvollisuus.....	6
7.2	Vastuunrajoitus.....	6
7.3	Vahinkojen rajoittaminen.....	7
8	Maksut ja laskutus	7
8.1	Palvelusta maksettavat kulut	7
8.2	Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset	7
9	Riitojen ratkaiseminen	8
10	Kotikäyntipalveluiden erityisehdot	8
11	Puhelintuen erityisehdot	9
12	Huoltopistetyön erityisehdot	10

1 Soveltamisala

1.1 Sopimusehtojen soveltaminen

Näitä sopimusehtoja sovelletaan HS-Works Oy:n toimittamiin tukipalveluihin, ellei muuta ole kirjallisesti erikseen sovittu. Palvelu toimitetaan tuotemerkillä HS-Works ja jäljempänä HS-Works tarkoittaa HS-Works Oy:n tukipalveluiden toimittajaa.

1.2 Määritelmiä

1.2.1 Asiakas

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

1.2.2 Palvelu

Palvelulla tarkoitetaan HS-Works tukipalveluita kuten puhelintukea ja kotipalvelua 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 HS-Works on hyväksynyt asiakkaan kirjallisen tai suullisen tilauksen.

2.2 Sopimuksen siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman HS-Worksin

antamaa kirjallista suostumusta. HS-Worksillä on ilman asiakkaan suostumusta oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain kolmannelle osapuolelle, jolle sopimuksen tarkoittama liiketoiminta siirtyy ilmoittamalla siirrosta hyvissä ajoin etukäteen asiakkaalle. HS-Worksillä on lisäksi oikeus siirtää sopimukseen perustuvat saatavansa kolmannelle osapuolelle. Saatavien siirtoa koskevan ilmoituksen jälkeen maksut voidaan pätevästi suorittaa ainoastaan siirronsaajalle

3 Palvelun toimittaminen, tuottaminen ja käyttö

3.1 Asiakkaan myötävaikutusvelvollisuus

Asiakkaan tulee järjestää HS-Worksille pääsy tarpeellisiin huonetiloihin, laitetiloihin ja sähköverkkoon sekä muutoinkin myötävaikuttaa parhaan kykynsä mukaan palvelun toimittamiseen. HS-Worksillä on oikeus periä asiakkaalta kulut, jotka aiheutuvat asiakkaan myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyönnistä.

3.2 Palvelun tuottaminen ja toimittaminen

HS-Worksillä on oikeus tuottaa sopimuksenmukainen palvelu parhaaksi katsomallaan tavalla joko itse tai alihankkijan avulla. Palvelun saatavuus voi vaihdella alueittain. HS-Works voi perustelluista syistä milloin tahansa kokonaan tai osittain rajoittaa palvelun käyttöä tai sen saatavuutta. HS-Works 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 HS-Worksin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella olevista syistä, vaikka virhe ilmenisi vasta tuon ajankohdan jälkeen.

3.3 Neuvontapalvelun lisätyöt

HS-Works 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 HS-Works asiakasta ja pyytää luvan lisätöiden suorittamiseen. HS-Worksillä on oikeus laskuttaa sovitusta lisätöistä hinnastonsa mukaisesti.

3.4 Käyttöoikeus ohjelmistoihin ja dokumentteihin

HS-Works 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 HS-Worksin ohjeiden mukaan ja vain välittömästi palvelun käyttöön liittyen. Ohjelmistojen ja asiakirjojen sekä niiden muutettujen versioiden omistus- sekä immateriaalioikeudet ovat HS-Worksin tai kokonaan kolmannen osapuolen (kuten HS-Worksin päämiehen tai alihankkijan omaisuutta, eikä asiakkaalla ole ilman HS-Worksin etukäteen antamaa kirjallista suostumusta oikeutta kopioida, kääntää tai muuttaa asiakirjoja tai ohjelmistoja taikka luovuttaa niitä kolmannelle osapuolelle, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu. Käyttöoikeuden päättyessä asiakkaan on HS-Worksin pyynnöstä omalla kustannuksellaan palautettava tai hävitettävä hallussaan oleva alkuperäinen luovutettu materiaali sekä sitä 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 vastaavasti viivästynyt, jos palvelua ei ole toimitettu kohtuullisessa ajassa sopimuksenteon jälkeen.

4.2 Seuraamukset palvelun viivästymisestä

Asiakkaalla on oikeus vaatia palvelun toimittamista, jollei palvelun toimittaminen ole HS-Worksin kannalta kohtuutonta. Asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus viivästyksen vuoksi, jos HS-Worksin sopimusrikkomus on olennainen.

5 Palvelun virhe ja seuraamukset virheestä

5.1 Palvelun virhe

Palvelussa on virhe, jos palvelu ei vastaa sitä, mitä voidaan katsoa sovitun, 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 HS-Worksin tehtyä sen mitä palvelun luovutus siltä edellyttää. Palvelu katsotaan luovutetuksi, kun se on suoritettu loppuun. HS-Works vastaa näiden ehtojen mukaisesti virheestä, joka palvelussa on ollut luovutushetkellä, vaikka virhe ilmeni vasta tuon ajankohdan jälkeen. Kohtuulliseksi virhevastuujaksi lasketaan yksi viikko.

5.2 Virheilmoitus

Asiakas ei saa vedota palvelun virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä HS-Worksille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Edellä mainittu ei kuitenkaan estä asiakasta vetoamasta virheeseen, jos HS-Works on menetellyt törkeän huolimattomasti tai hyvä tavan vastaisesti.

5.3 Virheen korjaaminen

HS-Works korjaa virheen kohtuullisessa ajassa asiakkaan virheilmoituksesta omalla kustannuksellaan. HS-Works 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 jäävät 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 HS-Worksille sen antamaa palvelua varten tarvittavat tiedot sekä tarkistaa kirjattujen tietojen oikeellisuus. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä HS-Worksille tietojensa muutoksista. Asiakas vastaa siitä, että asiakkaan ilmoittamat palvelun käyttäjät ja laskuosoitteeksi ilmoitetut tahot ovat hyväksyneet heitä koskevien tietojen antamisen.

6.2 Tietojen käyttö

HS-Worksin tukipalvelujen asiakasrekistereiden tietoja käsitellään mm. asiakassuhteen hoitamisessa ja markkinoinnissa asiakasrekisterin kulloinkin voimassaolevassa rekisteriselosteessa kuvatulla tavalla. HS-Worksin tukipalveluiden rekisteriseloste on nähtävillä internet-sivuilla osoitteessa <http://www.hs-works.fi>. Asiakkaalla on oikeus

kieltää HS-Worksia käyttämästä ja luovuttamasta häntä koskevia henkilötietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkinointi- ja mielipidetutkimuksiin. HS-Worksillä on oikeus tallentaa HS-Works tukipalveluiden asiakaspalvelupuhelut sekä muu viestintä mahdollisesti syntyneiden sopimuksien todentamiseksi, palvelun laadun tarkkailemista ja kehittämistä varten sekä asiakaspalvelun kehittämiseksi.

7 Vahinkojen korvaaminen

7.1 HS-Worksin vahingonkorvausvelvollisuus

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen palvelun viivästyksen tai virheen aiheuttamasta vahingosta. HS-Works on velvollinen maksamaan vahingonkorvausta asiakkaan osoittamista vahingoista vain, jos palvelun viivästys, virhe tai vahinko on aiheutunut HS-Worksin tai HS-Worksin alihankkijan huolimattomuudesta.laitteiden, kaapeleiden, johtojen tai muun tarpeiston kiinnittämistä tai kaapeleiden tai johtojen läpivientä seinien tms. lävitse. Asennettaessa yli 42” televisiota, tulee asiakkaan auttaa asiantuntijaa laitteen käsittelyssä.

7.2 Vastuusrajoitus

Asiakkaalle aiheutunutta vahinkoa ei korvata, jos vahinko on aiheutunut asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla olevista seikoista. Vahinkoa ei myöskään korvata, jos HS-Works osoittaa, että vahinko on aiheutunut HS-Worksin tai HS-Worksin 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.

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

8 Maksut ja laskutus

8.1 Palvelusta maksettavat kulut

Asiakas maksaa HS-Worksille palvelusta ja sen käytöstä hinnaston tai sopimuksen mukaiset maksut. HS-Worksillä on oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen laskutuslisä.

8.2 Maksujen erääntyminen ja viivästysseuraamukset

Lasku on maksettava viimeistään laskuun merkittynä eräpäivänä laskussa ilmoitetuilla tili- ja viitetiedoilla. HS-Worksillä on oikeus periä viivästyneistä maksuista viivästyskorkoa korkolain mukaisesti ja viivästyneen laskun maksukehotuksesta hinnaston mukainen käsittelymaksu. Lisäksi HS-Works on oikeutettu perimään viivästyneen laskun perimisestä aiheutuneet kohtuulliset kustannukset. Asiakkaalla on oikeus pidättyä maksamasta sellaista osaa laskuista, joka on tarpeen viivästyksen tai virheeseen perustuvan korvausvaatimuksen vakuudeksi.

9 Riitojen ratkaiseminen

Asiakkaalla on oikeus saattaa tämän sopimuksen tulkinnasta aiheutuneet erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan tai käräjoikeuden käsiteltäväksi.

10 Kotikäyntipalveluiden erityisehdot

Palvelu on saatavilla pääsääntöisesti arkisin klo 8:00-16:00 välisenä aikana. Palvelu on sovittaessa saatavilla myös tämän aikarajan ulkopuolella ja viikonloppuisin, yleensä erillistä päivystysveloitusta vastaan. Asiakkaan on oltava paikalla sovittuna ajankohtana koko palvelun toimittamisen ajan. Palvelun toimitusaika on pääsääntöisesti tilausta seuraavien kahden arkipäivän sisällä. Tarkka tai viitteellinen toimituspäivä ja kellonaikaväli sovitaan asiakkaan ja HS-Worksin välillä suullisesti tai kirjallisesti. Asiakkaalla on myös mahdollisuus saada palvelu nopeammin hinnaston mukaisella iltaja/tai päivystysveloituksella. Palvelu tukee mm. Windows 98, -2000, -XP ja Vista sekä Mac OS X & Linux –käyttöjärjestelmiä. Mac OS X ja Linux –huolloissa asiakkaan tulee mainita käyttöjärjestelmästä erikseen.

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 englanninkieliset asennus- ja käyttöohjeet, joita tarvitaan tilatun palvelun toimittamiseksi. Asiakas vastaa asennettavien laitteiden, ohjelmistojen, lisenssien tai muiden 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 käyttö- tms. oikeus. Palvelu ei sisällä laitteiden, kaapeleiden, johtojen tai muun tarpeiston kiinnittämistä tai kaapelien tai johtojen läpivientiä seinien tms. lävitse, ellei näin ole erikseen sovittu. Asennettaessa yli 42”-televisiota, tulee asiakkaan auttaa asiantuntijaa laitteen käsittelyssä.

Asiakkaan luona tehtäviin töihin lisätään aina hinnaston mukainen matkakorvaus. Palvelun

laskutuksen perustuessa ajan kulumiseen, laskutetaan palvelusta kultakin alkavalta ajanjaksolta (esim. kultakin alkavalta 30 minuutin jaksolta). Kotikäynnin vähimmäisveloitus on aina yksi tunti. Palveluun ei sisälly asennettavien palveluiden (kuten esim. Tietoturvapalvelun) mahdollisia aloitus- tai kuukausimaksuja.

Asiakas vastaa toimitetun palvelun tarkastamisesta. Asiakas hyväksyy palvelun allekirjoittamalla yhdessä asentajan kanssa palvelun hyväksymislomakkeen, josta ilmenee palvelun hinta, maksutapa ja päivämäärä. 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 HS-Worksillä oikeus laskuttaa asiakkaalta hinnaston mukainen vähimmäisveloitus kotikäynniltä.

11 Puhelintuen erityisehdot

Palvelu on saatavilla arkisin klo 10:00-20:00. HS-Worksin puhelintukea on saatavilla pääsääntöisesti tietokoneisiin liittyvissä asioissa Windows 98, -2000, -XP ja Vista – käyttöjärjestelmiin. Tapauskohtaisesti myös Mac OS X ja Linux –käyttöjärjestelmiin, sekä yleisimpiin digilaitteongelmiin tarjotaan yleistä käyttö- ja ongelmatilannetukea. Puhelintuki ei takaa ongelman korjautumista.

Tietokoneisiin liittyvissä asioissa voidaan edellyttää etäyhteyden käyttöä, jolloin asiakkaan tulee hyväksyä etäyhteyden luominen asiantuntijan ja asiakkaan tietokoneen välille. Etäyhteys toimii vain Windows-käyttöjärjestelmissä eikä HS-Works taka ohjelmiston toimintaa asiakkaan tietokoneen mahdollisista ongelmista johtuen.

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 käyttö- tms. oikeus.

Puhelintukena toimitettu palvelu laskutetaan asiakkaan puhelinlaskulla, eikä sitä hyvitetä takaisin ilman HS-Worksin erillistä suostumusta.

12 Huoltopistetyön erityisehdot

Huoltopistetyöt suoritetaan pääsääntöisesti huoltopisteen aukioloaikoina hinnaston mukaisella veloituksella. Palvelun laskutuksen perustuessa ajan kulumiseen, laskutetaan palvelusta kultakin alkavalta ajanjaksolta (esim. kultakin alkavalta 30 minuutin jaksolta). Työt tehdään pääsääntöisesti tulojärjestyksessä. Asiakkaalla on mahdollisuus saada palvelu jonon ohi hinnaston mukaisella lisähinnalla.