

## 1 SOPIMUSOSAPUOLET JA VOIMAANTULO

- 1.1 Näitä yleisiä toimitusehtoja ("Yleiset Toimitusehdot") sovelletaan osana sopimuksia ("Sopimus"), joilla Oy Capnova Ltd ("Toimittaja" tai "Palveluntarjoaja") toimittaa asiakkaalleen ("Asiakas") palveluja. Nämä ehdot astuvat voimaan 19.09.2015 ja ovat voimassa toistaiseksi, korvaten samalla aiemmat toimitusehdot.
- 1.2 Asiakas hyväksyy tilatessaan Toimittajalta palveluja nämä Yleiset Toimitusehdot, ja näitä sovelletaan Asiakkaan ja Toimittajan väliseen Sopimukseen, elleivät Asiakas ja Toimittaja kirjallisesti ja nimenomaisesti toisin sovi. Näiden Yleisten Toimitusehtojen ohella sovellettaviksi voivat tulla mahdolliset Toimittajan Palvelukohtaiset erityiset toimitusehdot tai tuotekuvaukset. Mikäli nämä Yleiset Toimitusehdot ovat ristiriidassa Sopimuksen muiden ehtojen tai Sopimuksen liitteiden kanssa, on Sopimuksen ja sen liitteiden sisältö määräävä suhteessa näihin Yleisiin sopimusehtoihin. Toimitukseen voi sisältyä myös kolmannen osapuolien toimitus- ja käyttöehtoja, joita noudatetaan Toimittajan toimitusehtojen ohella ensisijaisina ehtoina koskien niitä palveluita tai tuotteita, joita tällaiset kolmannen osapuolen ehdot koskevat.

## 2 MÄÄRITELMÄT

"**Palvelu**" tarkoittaa Toimittajan tarjoamaa tietoverkkopalvelua, johon sisältyvistä ominaisuuksista (asennus-, ylläpito-, huolto-, konsultointi-, koulutus-, hallinta-, valvonta- tai ohjelmistopalvelua tai muuta palvelua, jonka Toimittaja toimittaa Asiakkaalleen) on sovittu erillisessä palvelusopimusasiakirjassa tai Asiakkaan tekemässä tilauksessa.

"**Sopijapuolet**" tarkoittaa Toimittajaa ja Palvelun tilannutta Asiakasta yhdessä.

"**Kuluttaja-asiakas**" tarkoittaa omaan henkilökohtaiseen käyttöönsä Palvelun tilannutta luonnollista henkilöä.

"**Tekninen Alusta**" tarkoittaa toimittajan käyttämää palvelinratkaisua, ja muita teknisiä ratkaisuja, joita Toimittaja käyttää Palvelun tuottamiseen ja toteuttamiseen.

"**Tietoliikennepalvelut**" tarkoittaa Toimittajan tuottamia tietoliikennepalveluita, joita ovat esimerkiksi tietoliikenneyhteydet, yritysliittymät ja -yritysverkot, sekä muut Toimittajan kulloinkin tarjoamat tietoliikenne- tai ohjelmistoliitännäiset palvelut.

"**Immateriaalioikeudet**" tarkoittaa keksintöjä, liikesalaisuuksia, patenteja, logoja, tavaramerkkejä, verkkotunnuksia, mallioikeuksia, tekniikoita, menetelmiä, tietotaitoa, tekijänoikeuksia (mukaan lukien oikeus muuttaa niiden kohdetta ja siirtää ne edelleen), riippumatta siitä ovatko edellä mainitut rekisteröityjä tai eivät, sekä kaikki niiden rekisteröimistä koskevat hakemukset sekä muut aineettomat oikeudet minkä tahansa oikeusjärjestelmän mukaan.

## 3 SOPIMUKSEN SYNTYMINEN JA KOHDE

- 3.1 Sopimus katsotaan syntyneeksi, kun Asiakas on tehnyt tilauksen Toimittajan hyväksymää viestintäkanavaa käyttäen ja Toimittaja on lähettänyt Tilauksesta hyväksyvän vastauksen. Toimittaja voi kuitenkin katsoa Sopimuksen syntyneeksi, kun Asiakas hyväksyy Toimittajan Palvelun Yleisine Toimitusehtoineen ja maksaa Toimittajalle ensimmäisen maksusuorituksen Sopimuksen kohteena olevasta Palvelusta. Asiakkaan tilaus ja Sopimus tallennetaan Toimittajan tietokantaan.
- 3.2 Sopimuksen kieli on suomi riippumatta siitä, ovatko Toimittajan internet-sivut, sopimusehdot ja tuotekuvaukset saatavilla muilla kielillä. Mikäli on olemassa useampia kieliversioita, pidetään suomea sopimuksen ensisijaisena sopimuskielenä ja sopimuksen käännöstä toissijaisena.
- 3.3 Palveluntarjoajan toimintaa koskevat ehdot, palvelukuvaukset ja ohjeet ovat saatavilla Toimittajan internet-sivuilla. Sopimuksen kohteena on Toimittajan Asiakkaalle tuottamat Palvelut. Asiakas sitoutuu käyttämään Palveluita Sopimuksen ja Yleisten Toimitusehtojen mukaisesti.

- 3.4 Toimittajan kanssa sopimussuhteessa oleva Asiakas on vastuussa Toimittajalle kaikista tilaamistaan Palveluista ja palvelumaksuista. Palveluun liittyviä lisäpalveluja voi tilata vain Asiakas tai Asiakkaan valtuuttama taho.
- 3.5 Toimittaja varaa oikeuden olla Asiakkaan tilauksesta huolimatta hyväksymästä asiakkuutta ja tekemästä Sopimusta, ja tällöin olla toimittamatta Palvelua. Toimittajalla ei ole velvollisuutta ilmoittaa kieltäytymisensä syystä, ellei laki tätä nimenomaisesti vaadi.
- 3.6 Mikäli Palveluiden laskutus tapahtuu jälkikäteen, Toimittajalla on oikeus ennen Sopimuksen hyväksymistä tarkistaa asiakkaan luottotiedot ja vaatia sopimuksen mukaisista maksuista kohtuullista ennakkomaksua tai vakuutta.

## **4 SOPIMUSKAUSI**

- 4.1 Milloin muuta ei ole sovittu, on sopimuskauden pituus laskutuskausi.
- 4.2 Sopimus jatkuu automaattisesti sopimuskauden loputtua uudella sopimuskauden pituisella jaksolla ("Jatkosopimuskausi"), mikäli kumpikaan osapuoli ei irtisano sitä kirjallisesti viimeistään 28 päivää ennen kuluvan sopimuskauden tai Jatkosopimuskauden loppua.

## **5 PALVELUN TOIMITTAMINEN JA KÄYTTÖ**

- 5.1 Toimittaja pyrkii aloittamaan Palvelun toimittamisen välittömästi kun Asiakkaan tilaus on vahvistettu tai kun asiakas on tilannut Palvelun ja maksanut siihen kohdistuvan maksun. Toimittaja ei kuitenkaan anna takuuta Palvelun toimitusajasta.
- 5.2 Toimittaja ilmoittaa Asiakkaalle Asiakkaan tilaamat Palvelut ja Palveluiden käyttämiseen tarvittavat käyttäjätunnukset ja salasanat. Toimittajalla on oikeus valita käyttäjälle soveltuva käyttäjätunnus ja salasana. Toimittajalla on oikeus muuttaa käyttäjätunnuksia ja salasanoja tarpeen vaatiessa ilmoittamalla tästä Asiakkaalle.
- 5.3 Palvelu on toimitettu, kun Toimittaja ilmoittaa Palvelun olevan käytettävissä tai kun Asiakas on saanut palvelun käyttöönsä ja ryhtynyt käyttämään sitä.
- 5.4 Asiakkaan katsotaan hyväksyneen toimituksen, ellei hän reklamoi siitä kirjallisesti välittömästi, kuitenkin viimeistään seitsemän (7) vuorokauden kuluessa siitä, kun Toimittaja on ilmoittanut Palvelun olevan käytettävissä. Palvelu katsotaan kuitenkin reklamaatiosta huolimatta hyväksytyksi vaikka sitä rasittaisi virhe, jos kyseinen virhe ei ole oleellinen.
- 5.5 Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita tai muita sopimuskomppaneita Palveluiden toimittamisessa.
- 5.6 Palveluun liittyvien osa-alueiden (kuten verkkotunnuksen rekisteröinti tai siirto) toimitus voi viivästyä Toimittajasta riippumattomista syistä (kuten rekisteröijänä olevan kolmannen osapuolen viiveestä johtuen tai muusta kolmannelta osapuolelta johtuvasta syystä). Toimittaja ei ole vastuussa alihankkijansa tai muun kolmannen osapuolen toimista tai toimitusongelmista johtuvista viiveistä, mutta pyrkii tiedottamaan mahdollisuuksien mukaan Asiakkaalle aiheutuvista viivästyksistä.
- 5.7 Toimittajan vastuu mahdollisesta Toimittajan syystä johtuneesta viivästyisestä rajoittuu viivästysajalta perittyjen kuukausimaksujen palauttamiseen.
- 5.8 Palvelu voi tukea rajoitettua määrää käyttöjärjestelmiä ja ohjelmistoja sekä näiden päivityksiä, ja voi vaatia apuohjelmistojen tai laitteiden asentamista. Tuetut laitteiden ja ohjelmistojen yhdistelmät saattavat muuttua Sopimuksen aikana ja eikä Toimittaja vastaa tällaisten muutosten seurauksista, mukaan lukien epäyhteensopivuudesta Asiakkaan laitteistojen tai ohjelmistojen tai näiden päivitysversion kanssa.
- 5.9 Toimittaja ei vastaa Palvelujen päivityksistä ja muutoksista johtuvasta Palvelujen yhteensopivuudesta keskenään tai Asiakkaan ohjelmistojen ja käyttöjärjestelmien kanssa.
- 5.10 Toimittaja ei milloinkaan vastaa Asiakkaan laitteistojen, ohjelmistojen tai muun toimintaympäristön mahdollisista muutoksista eikä tällaisiin liittyvistä kustannuksista.

- 5.11 Ellei toisin nimenomaisesti mainita, toimitettu Palvelu ei sovellu hätäpalveluiden käyttämiseen ja Asiakkaan tulee varautua tällaisiin tilanteisiin muilla tavoin.
- 5.12 Toimittajalla ei ole velvollisuutta tuottaa Palvelua, jos Asiakas käyttää sellaista ohjelmistoa, ohjelmistoversiota, laitetta tai muuta Asiakkaan hankittavaksi kuuluvia Palvelun käyttämisen edellytyksiä, jotka eivät ole soveltuvia Palveluun, tai ylläpitää tai tukea Palvelua ympäristössä joka eroaa Toimittajan muiden asiakkaiden palveluympäristöstä.
- 5.13 Asiakkaan tulee sallia automaattiset päivitykset.
- 5.14 Mikäli Palvelun päivitys sitä vaatii, Asiakkaan on tehtävä version muutos tai muu ylläpitotoimi Toimittajan ohjeiden mukaisesti. Mikäli Asiakas vaatii Toimittajan tukea tällaisen päivityksen tekemiseksi, on Toimittajalla oikeus laskuttaa hinnastonsa mukaisesti kulu Toimittajan tekemästä työstä.
- 5.15 Jos Toimittaja tekee sellaisia muutoksia, jotka normaalisti kuuluvat Asiakkaan tehtäviksi, Toimittaja laskuttaa näistä toimista kulloinkin voimassa olevan henkilötyö hinnaston tai muun voimassa olevan veloitusperiaatteen mukaisesti.

## **6 TOIMITTAJAN VASTUUT JA VELVOLLISUUDET**

- 6.1 Toimittaja toimittaa Asiakkaalle tilatut Palvelut ja palveluiden käyttämiseen tarvittavat käyttäjätunnukset ja salasanat. Toimittaja luovuttaa palveluiden käyttäjätunnuksia ja salasanoja vain Asiakkaan antamiin yhteystietoihin.
- 6.2 Toimittaja ei vastaa Asiakkaan Palvelussa olevasta tietosisällöstä tai tietosisällön toimivuudesta. Toimittaja ei vastaa tietoverkosta tai muualta tulevasta asiakkaaseen tai asiakkaan tietojärjestelmiin ja laitteisiin kohdistuvasta häirinnästä, luvottomasta käytöstä tai näihin rinnastettavasta toiminnasta.
- 6.3 Toimittaja ei vastaa virusten aiheuttamista häiriöistä tai vahingoista.
- 6.4 Toimittaja ei vastaa kolmansien osapuolien toiminnasta aiheutuvista häiriöistä tai vahingoista.
- 6.5 Toimittajalla ei ole velvollisuutta korjata virhettä, joka on aiheutunut Asiakkaan omasta toiminnasta, esimerkiksi väärinkäytöksistä, Palvelun virheellisestä tai Sopimuksenvastaisesta käytöstä, Asiakkaan tekemästä tai kolmannella osapuolella teettämästä muutoksesta, päivityksestä tai korjauksesta.
- 6.6 Toimittaja voi tuottaa sopimuksen mukaisen palvelun haluamallaan tavalla.
- 6.7 Toimittaja varaa oikeuden muuttaa palvelun sisältöä, tiedottaen siitä kuitenkin kuukauden etukäteen.
- 6.8 Asiakkaan pyynnöstä tehdyistä muutos-, avustus-, ja korjaustöistä veloitetaan toimenpidemaksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.
- 6.9 Toimittajalla on oikeus muuttaa palvelun sisältöä myös tiedottamatta tästä etukäteen, mikäli tämä on tarpeen esimerkiksi tietoturva- tai muista syistä. Tällöin tehdyistä muutoksista pyritään tiedottamaan mahdollisimman nopeasti jälkikäteen.
- 6.10 Toimittaja varaa oikeuden estää teknisin tai muilla keinoin tämän Toimittajan ja Asiakkaan sopimuksen vastainen toiminta.

## **7 ASIAKKAAN VASTUUT**

- 7.1 Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että Toimittajalla on aina käytettävissään ajantasainen tieto Asiakkaan yhteystiedoista (mukaan lukien sähköposti, puhelinnumero ja postiosoite)
- 7.2 Asiakas sitoutuu noudattamaan Toimittajan toimittamia ohjeistuksia ja Yleisiä Toimitusehtoja käyttäessään Toimittajan palveluita ja käyttämään niitä lakien, säädösten ja hyvien tapojen mukaisesti.
- 7.3 Asiakas on velvollinen perehtymään Toimittajan lähettämiin tiedotteisiin ja seuraamaan Toimittajan Internet-palvelusivustoja.

- 7.4 Asiakkaan tulee ottaa toiminnassaan huomioon Toimittajan mahdollisia palvelun muutoksia koskevat ilmoitukset sekä varautua mahdollisiin satunnaisiin katkoihin.
- 7.5 Asiakas liittyy tietojärjestelmänsä ja tietoliikenneverkkonsa tai niiden osat palveluun ja käyttää palvelua omalla vastuullaan. Asiakkaan tulee käyttää Palvelua huolellisesti siten, että huolehtii viruksen- ja haittaohjelmien ylläpidosta milloin tämä ei nimenomaisesti kuulu Toimittajan vastuulle, sekä varmistaa sen, ettei Palveluihin pääse viruksia tai muita haittaohjelmistoja.
- 7.6 Asiakas sitoutuu pitämään salasanansa ja käyttäjätunnuksensa luottamuksellisina ja olemaan luovuttamatta niitä kolmannen käyttöön. Asiakas on vastuussa käyttäjätunnuksien ja salasanoiden käytöstä ja niiden avulla tapahtuvasta suorasta ja välillisestä Palveluiden käytöstä sekä väärinkäytösten aiheuttamista tutkinta- ja korjauskuluista sekä mahdollisista muista vahingoista. Asiakkaan tulee välittömästi ilmoittaa Toimittajalle salasanan tai käyttäjätunnuksen joutumisesta kolmannen osapuolen tietoon tai epäilemistään väärinkäytöstä. Asiakkaan vastuu käyttäjätunnuksella ja salasanalla tapahtuneesta Palveluiden käytöstä lakkaa, kun Toimittaja on sulkenut tunnuksen vastaanotettuaan sovittuna palveluaikana Asiakkaan ilmoituksen puhelimitse tai kuitattuaan Asiakkaan sähköisen ilmoituksen asiasta tai havaittuaan muuten väärinkäytön.
- 7.7 Salasanan tai käyttäjätunnuksen vaihtamisesta Asiakkaan pyynnöstä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen toimenpidemaksu.
- 7.8 Asiakas vastaa täysin käyttämiensä palvelujensa tietosisällöstä ja sitoutuu noudattamaan tietosisällön osalta Suomen lakia. Suomen lakien vastaista tietosisältöä ei saa säilyttää tai käyttää Toimittajan palvelimilla. Asiakas vastaa siitä, että tietosisältö ei aiheuta häiriötä verkkoliikenteeseen, eikä loukkaa kolmansien osapuolien tekijänoikeuksia, riko lakia tai viranomaismääräyksiä eikä ole hyvien tapojen vastaista. Mikäli Asiakas käyttää Palvelussa itse hankkimiaan ohjelmistolisenssejä vastaa Asiakas Palvelussa käyttämiensä lisenssien laillisuudesta ja sopimuksenmukaisesta käytöstä.
- 7.9 Toimittaja varaa oikeuden poistaa materiaalia, mikäli se katsoo materiaalin rikkovan näitä ehtoja. Toimittaja varaa oikeuden poistaa ja olla palauttamatta sellaiset tietosisällöt, joka rikkovat sopimusehtoja.
- 7.10 Asiakas ei saa käyttää palvelua lain tai hyvien tapojen vastaiseen suoramarkkinointiin. Asiakkaalla ei ole oikeutta lähettää massapostituksia sähköpostitse ilman massapostitukseen osallistuvien vastaanottajien lupaa.
- 7.11 Asiakas tallentaa palveluun kaiken materiaalit ja tietosisällöt omalla vastuullaan.
- 7.12 Asiakas vastaa siitä, että hänellä on ajantasaiset turvakopiot sivustostaan ja sähköposteistaan, sekä muusta palveluun tallennetusta materiaalista. Toimittaja ei takaa tiedon säilymistä palvelussa.
- 7.13 Levytilan koko on rajoitettu palvelukuvauksessa. Mikäli levytilan käyttö ylittää määritellyn rajan, varaa Toimittaja oikeuden estää Asiakkaalta levytilan käyttö tai muuttaa Asiakkaan Sopimus vastaamaan soveltuvaa levytilaa.
- 7.14 Mikäli asiakkaan internet-liikenne tai palvelinresurssien käyttö olennaisesti poikkeaa tavanomaisesta tai palvelukuvauksen mukaisesta, on Toimittajalla oikeus tarkistaa palvelusta perittävää hintaa käyttöä vastaavaksi.
- 7.15 Asiakas huolehtii sellaisen omaisuutensa täysiarvovakuuttamisesta, joka on annettu Toimittajan tiloihin ja/tai hallintaan.
- 7.16 Asiakkaan on korvattava Toimittajalle ja kolmansille osapuolille Asiakkaan väärinkäytöksistä aiheutuneet tutkinta-, korjaus- ja/tai muut kulut.
- 7.17 Asiakas vapauttaa Toimittajan sekä sen työntekijät kaikista mahdollisista seuraamuksista, joita Asiakkaan toimet tai toiminta verkossa tai muuten tämän palvelun nojalla mahdollisesti aiheuttavat.

- 7.18 Toimittajan tai kolmansien osapuolten palvelimien tai palvelujen luvaton käyttö tai käytön yritys sekä tietoliikenteen häirintä on kielletty. Asiakkaan harjoittama mahdollisten tietoturvarekien etsintä ja väärinkäyttö on ehdottomasti kiellettyä ja johtaa välittömästi sopimuksen irtisanomiseen, raportointiin asianomaisille viranomaisille sekä mahdollisiin korvausvaatimuksiin.

## **8 VERKKOTUNNUKSET**

- 8.1 Hyväksymällä sopimuksen Asiakas vakuuttaa perehtyneensä käytettäväksi sovittuun verkkotunnusrekisteriin ja sitä koskeviin lakeihin ja muihin määräyksiin sekä mahdolliseen verkkotunnusrekisteriin liittyviin sopimusehtoihin, ja hyväksyvänsä edellä mainitut ja toimivansa niiden mukaisesti.
- 8.2 Toimittaja toimii rekisteröinnissä vain maksunvälittäjänä eikä vastaa verkkotunnusrekisterien toiminnasta eikä rekisterien tai rekisteritietojen ylläpidosta.
- 8.3 Suomessa verkkotunnusrekisteriä hoitaa Viestintävirasto, ja lisää tietoa verkkotunnuksista Asiakas voi saada Viestintäviraston sivuilta.
- 8.4 Asiakkaalla on velvollisuus vastata Toimittajan lähettämiin ilmoituksiin Asiakkaan verkkotunnuksen päättymistä koskien, mikäli Toimittajan lähettämä ilmoitus koskee verkkotunnuksen uusimista tai peruuttamista uudelle sopimuskaudelle.
- 8.5 Toimittajalla on oikeus ilman eri ilmoitusta automaattisesti uudistaa asiakkaan verkkotunnusvaraus valituksi kaudeksi eteenpäin, jos asiakas ei ole irtisanonut tunnustaan tai ilmoittanut haluttomuudestaan jatkaa verkkotunnuksensa olemassaoloa vähintään 30 päivää ennen verkkotunnuksen voimassaoloajan loppumista. Verkkotunnusvarauksen uudistamisesta veloitetaan sen hetkisen hinnaston mukainen hinta.
- 8.6 Mahdollisista muutoksista, peruutuksista, neuvonannosta sekä muista Toimittajan tekemistä toimenpiteistä verkkotunnuksiin liittyen Toimittaja veloittaa hinnastonsa mukaisen muutosmaksun.

## **9 KOLMANSIEN OSAPUOLTEN KÄYTTÖOIKEUDET**

- 9.1 Mikäli Palvelu sisältää käyttöoikeuksia kolmansien osapuolten ohjelmistotuotteisiin tai tietojärjestelmiin ("Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeudet"), ne toimitetaan kyseisten kolmansien osapuolten ohjelmistotuotteita tai tietojärjestelmiä koskevien ehtojen mukaisilla ehdoilla ja takuilla.
- 9.2 Toimittaja voi toimittaa Kolmannen Osapuolen Käyttöoikeuksien ehdoin toimitettavia tuotteita valmiiksi asennettuina Asiakkaalle tai vaihtoehtoisesti toimittaa tällaiset tuotteet Asiakkaan itse asennettaviksi. Toimittaja ei vastaa kolmansien osapuolien ohjelmistojen ja laitteiden toimivuudesta, soveltuvuudesta asiakkaan käyttöön, huollosta tai muistakaan ominaisuuksista.
- 9.3 Asiakkaan tulee noudattaa kulloinkin voimassa olevia Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksiin liittyviä ehtoja ja rajoituksia.
- 9.4 Riippumatta siitä toimittaako Toimittaja Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksia sisältäviä tuotteita valmiiksi asennettuna vai asentaako Asiakas tällaiset itse, Asiakas sitoutuu tutustumaan ja noudattamaan tällaisiin käyttöoikeuksiin liittyviin ehtoihin, ja käyttämään sanottuja ohjelmistoja ja laitteistoja tällaisten ehtojen mukaisesti huolellisuutta noudattaen.
- 9.5 Hyväksymällä Sopimuksen Asiakas vakuuttaa perehtyneensä Toimittajan ja/tai kyseisen kolmannen osapuolen Internet -sivuilla oleviin tai Asiakkaalle muutoin informoituihin Kolmansien Osapuolten Käyttöoikeuksien ehtoihin ja niihin liittyviin rajoituksiin, hyväksyy ne ja sitoutuu niitä noudattamaan.
- 9.6 Toimittaja ei vastaa Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien kohteena olevista ohjelmistoista tai tietojärjestelmistä. Toimittaja on oikeutettu laskuttamaan hinnastonsa mukaisen korvauksen tällaiseen kohdistuvasta toimenpiteestä

- 9.7 Asiakas sitoutuu välittömästi lopettamaan kolmansien osapuolten ohjelmistotuotteiden tai tietojärjestelmien käytön, kun
- 1) Toimittaja tai Kolmansien Käyttöoikeuksien toimittaja näin vaatii, tai
  - 2) Toimittajan ja Asiakkaan välinen sopimus tai kyseinen Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeus päättyy.
- 9.8 Mikäli kolmas osapuoli esittää Toimittaja kohtaan vaateita, jotka johtuvat siitä, että Asiakas on rikkonut Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien ehtoja, sitoutuu Asiakas kustannuksellaan puolustamaan Toimittajaa vaateita vastaan sekä korvaamaan kaikki Toimittajalle tästä aiheutuneet vahingot ja kustannukset.
- 9.9 Ainakaan silloin kun Asiakas hankkii käyttöoikeuden kolmansien osapuolten ohjelmistotuotteisiin tai tietojärjestelmiin suoraan kyseiseltä kolmannelta osapuolelta, ei Toimittaja vastaa kyseisistä ohjelmistoista tai tietojärjestelmistä tai niiden päivittämisestä, eikä Toimittajalla myöskään ole minkäänlaista vastuuta siitä, että Asiakas noudattaa käyttöoikeutta koskevia ehtoja vaan Asiakas vastaa yksin suoraan kolmatta osapuolta kohtaan siitä, että se noudattaa kyseisiä käyttöoikeutta koskevia ehtoja.

## **10 PALVELUN KESKEYTYKSET**

- 10.1 Toimittajan tuotantoympäristön asennus-, muutos-, ja huoltotoimenpiteiden aikataulu ("Toimittajan Huoltoikkuna") on ilmoitettu Toimittajan verkkosivuilla. Toimittaja pyrkii ilmoittamaan Asiakkaalle muista katkoksista etukäteen.
- 10.2 Palvelussa voi olla tilapäisiä palvelukatkoksia, jotka voivat johtua Palvelun saatavuuden, suorituskyvyn, palautettavuuden tai hallittavuuden varmistamiseksi tai palauttamiseksi tehtävistä toimenpiteistä tai muista vastaavista katkoksista.
- 10.3 Toimittaja varaa oikeuden keskeyttää Palvelun tuottaminen tilapäisesti, mikäli se on tarpeellista ongelman tai väärinkäytöksen selvittämiseksi, korjaus-, huolto- tai muiden töiden vuoksi. Edellä sovitun lisäksi Toimittajalla on oikeus keskeyttää Palveluiden tuottaminen yleisen tietoliikenneverkon asennus-, muutos- tai huoltotoimenpiteiden taikka Palveluihin kohdistuvan tietoturvuhan vuoksi tai jos laki tai viranomais määräys tätä edellyttää.
- 10.4 Toimittajalla on oikeus Asiakasta kuulematta estää Asiakkaan pääsy Palveluihin, jos Toimittaja epäilee Asiakkaan kuormittavan tai käyttävän Palveluita tavalla, joka vaarantaa Palveluiden tuottamisen Toimittajan muille asiakkaille tai käyttäjille, tai jos Asiakas rikkoo näitä Sopimusehtoja, Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien ehtoja tai muita Toimittajan tuottamiin Palveluihin liittyviä ehtoja. Toimittajan on ilman aiheutonta viivästystä ilmoitettava Asiakkaalle pääsyn estämisen syistä.
- 10.5 Asiakas voi pyytää Toimittajaa sulkemaan Palvelun. Sulkemisesta ja uudelleen avaamisesta voidaan veloittaa kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukainen maksu.

## **11 PALVELUN MUUTOKSET**

- 11.1 Toimittajalla on oikeus tehdä Palveluihin muutos, joka:
- 1) Liittyy tai on seurausta Palvelutuotteen tavanomaisesta päivittämisestä,
  - 2) kohdistuu Palveluiden tuotantoympäristöön eikä vaikuta huonontavasti Palveluiden sisältöön
  - 3) on tarpeen Palveluihin kohdistuvan tietoturvuhan torjumiseksi,
  - 4) johtuu laista tai viranomais määräyksestä, tai
  - 5) johtuu siitä, että Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksien toimittaja muuttaa ohjelmistotuotteitaan tai tietojärjestelmiään.
- 11.2 Jos Toimittaja tekee Palveluihin tässä kohdassa tarkoitetun muutoksen, Toimittaja ilmoittaa muutoksesta Asiakkaalle hyvissä ajoin etukäteen tai, ellei tämä ole kohtuudella mahdollista, viipymättä sen jälkeen, kun Toimittaja on saanut tiedon kyseisestä seikasta. Toimittajalla on

oikeus tehdä Palveluihin myös muita kuin edellä mainittuja muutoksia ilmoitettuaan siitä Asiakkaalle etukäteen.

- 11.3 Toimittajalla on koska tahansa oikeus poistaa mikä tahansa Palvelu palveluvalikoimastaan, mikäli sen tuottamista ei voida jatkaa ulkopuolisen tekijän vuoksi (esimerkiksi viranomais määräykset, Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuden päättymisen kolmannen osapuolen ehtojen mukaisesti tai ylivoimaisesta esteestä johtuva syy) tai milloin tällaisen Palvelun jatkamista ei kohtuudella siihen kohdistuvan muutoksen johdosta voida edellyttää.
- 11.4 Asiakkaan pyynnöstä tehdyistä muutoksista veloitetaan normaali toimenpidemaksu kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

## **12 MAKSUT JA LASKUTUS**

- 12.1 Asiakassuhde ja Palveluiden laskutus alkavat kun Toimittaja on vahvistanut tilauksen tai kun Asiakas on maksanut tilausta koskevan ensimmäisen maksun. Toimittajan ajantasainen hinnasto sekä toimitusehdot ovat aina nähtävillä Toimittajan verkkosivuilla. Asiakkaalla on oikeus saada tietoja laskunsa muodostuksesta Toimittajan asiakaspalvelusta.
- 12.2 Laskutus tapahtuu tilauksen jälkeen aina etukäteen, ennen alkavan laskutusjakson alkamista. Palvelua koskevat hinnat ovat esitettynä ja laskutetaan euromääräisinä, ellei toisin ole kirjallisesti sovittu. Maksuehto on neljätoista (14) päivää laskun päivämäärästä. Hintoihin lisätään kulloinkin voimassaoleva arvonnäkövero ja muut mahdolliset verot, tullit ja muut niiden kaltaiset maksut.
- 12.3 Asiakkaan on esitettävä laskua koskevat huomautukset seitsemän (7) päivän kuluessa siitä päivästä, jolloin lasku on saapunut Asiakkaalle. Lasku katsotaan saapuneeksi Kuluttaja-asiakkaalle viimeistään seitsemän (7) päivän kuluessa sen lähettämisen jälkeen Kuluttaja-asiakkaan ilmoittamaan yhteystietoon. Yhteisöasiakkaan katsotaan vastaanottaneen laskun sen päivästä seuraavana päivänä.
- 12.4 Asiakkaan tulee maksaa Palvelusta lähetetyt laskut eräpäivänä ja Toimittajalla oikeus lähettää viivästyneitä maksuja koskevia huomautuksia. Mikäli maksu viivästyy, on Toimittajalla on oikeus periä Asiakkaalta lainmukainen viivästyskorke, huomautus- ja muistutusmaksut sekä perintäkulut asiassa. Toimittaja voi siirtää maksamattomat laskut kolmannen osapuolen perittäväksi.
- 12.5 Toimittajalla on oikeus veloittaa erikseen Asiakkaan kirjallisesti tai suullisesti tilaama Palveluun kuulumaton työ henkilötöyhinnaston veloituseriaatteiden mukaisesti. Ellei jollekin tuotteelle tai palvelulle ole sovittu Sopimuksessa tai muutoin hintaa, noudatetaan kyseisen tuotteen tai palvelun osalta tilaushetkellä voimassa olevaa Toimittajan hinnaston mukaista hintaa.
- 12.6 Toimittajalla on oikeus katkaista asiakkaan Palvelu, mikäli maksua ei ole suoritettu kahdenkymmenen kahdeksan (28) päivän kuluessa Palvelua koskevan laskun eräpäivästä. Katkaistun Palvelun avaamisesta Toimittaja perii hinnaston mukaisen avausmaksun.
- 12.7 Varattujen verkkotunnusten oikeudet säilyvät Toimittajalla niin kauan kunnes asiakas on maksanut laskunsa kokonaan. Mikäli asiakas ei maksa laskua ei Toimittajalla ole velvollisuutta uusien asiakkaiden verkkotunnuksia.
- 12.8 Toimittajalla on oikeus muuttaa palvelun hintaa ja hintarakennetta. Hinnanmuutokset astuvat voimaan seuraavassa laskutusjaksossa. Asiakkaalle hinnankorjauksista ilmoitetaan Toimittajan verkkosivuilla. Hinnankorjauksen yhteydessä asiakkaalla on mahdollisuus irtisanoa palvelu.

## **13 PALVELUN VIRHEET JA VIRHEIDEN KORJAUS**

- 13.1 Palvelussa katsotaan olevan virhe ("Virhe"), jos se olennaisesti poikkeaa palvelukuvauksen määrittelemistä ominaisuuksista ja poikkeama olennaisesti haittaa palvelun käyttöä.
- 13.2 Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Virheestä välittömästi sen huomattuaan, viimeistään kuitenkin kirjallisesti seitsemän (7) päivän kuluttua Virheen huomaamisesta tai, kun hänen olisi kohtuudella pitänyt huomata Virhe.

- 13.3 Toimittajalla ei ole velvoitetta korjata Virhettä, joka on aiheutunut
- 1) virheellisestä tai sopimuksenvastaisesta käytöstä (sisältäen Toimittajan antamien ohjeiden, ehtojen sekä muiden yleisesti kohtuudella saatavilla olevien ohjelmisto/laitekohtaisten käyttöohjeiden noudattamisen ml. Internetissä olevat laite/ohjelmistovalmistajan ohjeet); tai
  - 2) muun kuin Toimittajan tuotteesta (etenkin, jos kysymys on Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuksiin liittyvästä asiasta) tai kolmannen osapuolen toimista; tai
  - 3) Asiakkaan tekemästä muutoksesta tai korjauksesta; tai
  - 4) huolimattomuudesta Palvelun tai Palvelun käyttöön liittyvien laitteiden käyttöä koskevien ohjeiden noudattamisessa tai Palvelun ja Sopimuksen piiriin kuulumattomista laitteista, ohjelmistoista, asetuksista, määrittämisistä, yhteyksistä tai muista Palveluiden käyttämisen edellytyksistä;
  - 5) siitä ettei toimitus vastaa Asiakkaan tarpeita tai että toimitus on epäyhteensopiva Asiakkaan muiden kuin Toimittajan toimittamien laitteistojen tai ohjelmistojen kanssa.
- 13.4 Asiakkaan on esitettävä vaatimuksensa koskien Virhettä Toimittajalta viikon kuluessa siitä, kun vaatimuksen perusteena oleva virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita, tai viivästystapauksissa siitä, kun toimitus on tapahtunut.
- 13.5 Toimittajalla on oikeus laskuttaa Asiakasta voimassa olevan hinnaston mukaisesti sellaisista vian tai virheen selvityksistä aiheutuvista kuluista, jotka johtuvat Asiakkaan haittaa tai häiriötä aiheuttavasta laitteesta tai ohjelmistosta, Toimittajan vastuuseen kuulumattomasta Virheestä, teleyhteydestä, ohjelmistosta tai muusta Asiakkaan järjestelmän aiheuttamasta häiriöstä tai virheestä, joka aiheuttaa haittaa Toimittajalle tai Palvelulle.

## 14 VASTUUNRAJOITUS JA KORVAUKSET

- 14.1 Tämä sopimus sääntelee tyhjentävästi Toimittajan vahingonkorvausvastuun sekä vastuun sopimusrikkomuksen johdosta. Toimittaja ei vastaa välillisestä tai epäsuorasta vahingosta. Välillisenä vahinkona pidetään esimerkiksi saamatta jäänyttä voittoa tai vahinkoa, joka johtuu tuotannon tai liikevaihdon vähentymisestä tai keskeytymisestä tai kolmannelle osapuolelle olevien velvoitteiden täyttymättä jäämistä.
- 14.2 Toimittaja ei vastaa Asiakkaan tietojen tai tiedostojen tuhoutumisesta, katoamisesta tai muuttumisesta ja tästä aiheutuneesta vahingosta tai kuluista, kuten tiedostojen uudelleen luomisen aiheuttamista kustannuksista.
- 14.3 Toimittajan vahingonkorvausvelvollisuus rajoittuu Sopimuskauden aikana kaikissa tilanteissa yhteensä enintään yhden (1) kuukauden palvelumaksua vastaavaan summaan (mukaan lukien hinnanalennukset ja mahdolliset palvelutasosanktiot).
- 14.4 Toimittaja ei vastaa kolmansien osapuolien verkoissa tai ohjelmistoissa esiintyvistä ongelmista tai muista virheistä, eikä muistakaan asioista, jotka eivät nimenomaisesti kuulu Toimittajan vastuulle. Toimittaja ei vastaa virheistä tai toimintakatkoista, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta kolmannen osapuolen tai Asiakkaan toimista. Toimittaja ei vastaa sopimusvelvoitteen täyttämättä jättämisestä tai siitä aiheutuneesta vahingosta, mikäli viivästys tai täyttämättä jääminen on aiheutunut ylivoimaisesta esteestä (Force Majeure). Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan sellainen sopimuksen syntymisen jälkeen ilmennyt seikka, johon sopimusosapuolet eivät ole voineet vaikuttaa ja joka estää tai kohtuuttomasti vaikeuttaa sopimuksen asianmukaisen täyttämisen. Ylivoimaisena esteenä pidetään lisäksi esim. sotaa, kapinaa, poikkeustilaa, maanjäristystä, tulipaloa, ukonilmaa, myrskyä, tulvaa tai muuta luonnonmullistusta, ydinonnettomuutta, yleisen liikenteen, yleisen tietoliikenteen tai yleisen sähkönjakelun keskeytystä, vesivahinkoa, Toimittajasta johtumatonta tietojärjestelmähäiriötä, Toimittajan alihankkijoiden suoritusvaikeuksia, viranomaismääräystä, energian tai muun olennaisen tuotannontekijän saatavuuden keskeytystä, tuonti- tai vientikieltoa, työsulkua, lakkoa, boikottia tai muuta työtaistelutoimenpidettä tai häiriötä Internet- tai muussa vastaavassa verkossa. Työtaistelutoimenpide katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi myös silloin, kun Toimittaja on itse sen kohteena tai siihen osallisena.



## **15 REFERENSSIOIKEUS**

- 15.1 Toimittajalla on oikeus käyttää Asiakkaalle tehtyä Palvelua sekä siinä esiintyviä Asiakkaan toimi- tai tuotenimiä tai tavaramerkkejä omassa markkinoinnissaan (referenssioikeus). Referenssioikeus käsittää oikeuden mainita Asiakas Toimittajan asiakkaana sekä antaa yleisluonteinen kuvaus Asiakkaalle toimitetun tuotteen sisällöstä ja muista Asiakkaalle suoritetuista töistä.
- 15.2 Asiakkaalla on oikeus kieltää toimi- tai tuotenimen tai tavaramerkin käyttö kokonaan tai osittain ilmoittamalla tästä kirjallisesti Toimittajalle sopimuksessa annettuun osoitteeseen. Ellei erikseen muuta sovita, säilyy referenssioikeus myös tämän Sopimuksen päättymisen jälkeen.

## **16 ILMOITUKSET**

- 16.1 Asiakkaan tulee lähettää tähän sopimukseen liittyvät ilmoitukset Toimittajan palvelusopimuksessa mainittuun tai myöhemmin ilmoitettuun osoitteeseen tai sähköpostiosoitteeseen. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan Toimittajalle, jos Asiakkaan ilmoittamissa yhteystiedoissa tapahtuu muutoksia.
- 16.2 Toimittaja voi lähettää palvelusopimusta koskevat kirjalliset ilmoitukset Asiakkaan viimeksi ilmoittamaan laskutusosoitteeseen tai Asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen. Toimittajan postitse lähettämien ilmoitusten katsotaan tulleen Kuluttaja-asiakkaan tietoon seitsemäntenä päivänä niiden lähettämisestä. Sähköpostitse lähetettyjen ilmoitusten katsotaan tulleen Asiakkaan tietoon niiden lähettämistä seuraavana päivänä.

## **17 JÄLLEENMYynti**

- 17.1 Asiakkaalla on oikeus jälleenmyydä Palvelua edelleen ainoastaan, mikäli jälleenmyynnistä on nimenomaisesti sovittu kirjallisesti tai mikäli kyseisen Palvelun palvelukuvauksessa on kerrottu Palvelun olevan tarkoitettu jälleenmyyntiin.
- 17.2 Asiakas vastaa siitä, että kaikki Palvelua suoraan tai välillisesti käyttävät tahot noudattavat näitä yleisiä sopimusehtoja sekä Kolmansien Oikeuksien Käyttöoikeuksiin liittyviä ehtoja.

## **18 SOPIMUKSEN SIIRTÄMINEN**

- 18.1 Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää Sopimusta kolmannelle osapuolelle ilman Toimittajan etukäteen antamaa kirjallista lupaa.
- 18.2 Toimittajalla on oikeus siirtää Sopimus ja mahdolliset palvelut kolmannelle osapuolelle.

## **19 SOPIMUKSEN PÄÄTTÄMINEN**

- 19.1 Irtisanominen tulee toimittaa kirjallisesti joko sähköpostitse, kirjeitse tai Toimittajan tarjoaman sähköisen järjestelmän kautta. Toimittaja lähettää irtisanomisesta asiakkaalle kirjallisen vahvistuksen sähköpostitse tai kirjaitse. Mikäli Asiakas ei vastaanota irtisanomisilmoituksen vahvistusta kolmen arkipäivän sisällä siitä, kun Asiakas on jättänyt irtisanomisilmoituksen Toimittajalle, tulee Asiakkaan olla toimittajaan yhteydessä tilanteen selvittämiseksi.
- 19.2 Vahvistamatta jäänyt irtisanomisilmoitus tarkoittaa, että Toimittaja ei ole vastaanottanut irtisanomisilmoitusta, eikä irtisanominen tule voimaan ellei Asiakas voi näyttää objektiivisella tavalla lähettäneensä irtisanomisilmoituksen esittämänsä mukaisesti. Irtisanominen voidaan toimittaa suullisesti, jos Toimittaja vahvistaa vastaanottaneensa irtisanomisilmoituksen lähettämällä siitä irtisanomisvahvistuksen.
- 19.3 Jos irtisanominen asetetaan voimaan kesken voimassaolevan sopimuskauden, Toimittaja ei hyvitä jäljelle jäänyttä sopimuskautta rahallisesti.

- 19.4 Toimittajalla on aina oikeus irtisanoa toistaiseksi voimassa oleva Sopimus kirjallisesti noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa, ellei pakottavassa lainsäädännössä ole toisin määrätty.
- 19.5 Mikäli sopimus päättyy, on Toimittajalla aina oikeus saada takaisin mahdollisesti luovuttamansa päätelaitteet, salasanat sekä muut Palveluun aineistot. Palautus on tehtävä viimeistään 14 vuorokauden kuluessa Toimittajan pyynnöstä.
- 19.6 Toimittajalla on oikeus irtisanoa Sopimus välittömin vaikutuksin kokonaan tai osittain jos Asiakas ei suorita erääntynyttä ja Sopimukseen perustuvaa maksua kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa maksun erääntymistä koskevasta kirjallisesta huomautuksesta. Lisäksi Toimittajalla on oikeus irtisanoa Sopimus päättymään välittömästi kirjallisella ilmoituksella, mikäli
- 1) Asiakas rikkoo sopimusehtoja, tai
  - 2) Asiakkaan tiedot eivät ole oikeat tai Asiakasta ei tavoiteta hänen ilmoittamiensa yhteystietojen perusteella, tai
  - 3) Asiakas on haettu konkurssiin tai selvitystilaan, määrätty velkasaneeraukseen, lopettaa maksujen suorittamisen tai katsotaan muutoin maksukyvyttömäksi; tai
  - 4) Palvelun tuottamista ei voida jatkaa ulkopuolisen tekijän vuoksi (esimerkiksi viranomaismääräykset Kolmansien Osapuolien Käyttöoikeuden päättymisen tai kohdassa Ylivoimainen este mainittu syy). Mikäli Sopimus irtisanoaan tämän kohdan 4 perusteella, Asiakkaalle hyvitetään käyttämättä jääneen ajan palvelumaksut vähennettynä Toimittajalle mahdollisesti aiheutuneilla kustannuksilla.
- Mikäli Sopimus irtisanoaan välittömin vaikutuksin muulla kuin yllä olevan kohdan 4 perusteella, tai Palvelu päätetään Asiakkaasta johtuvasta syystä, on Asiakas velvollinen korvaamaan Palvelun toimituksesta aiheutuneet kulut Sopimuksen tai Palvelun päättymisestä huolimatta.
- 19.7 Toimittajan olennaisesti rikottua Sopimusta tulee Asiakkaan huomauttaa siitä kirjallisesti ja vaatia sopimusrikkomuksen korjaamista. Jos sopimusrikkomusta ei ole korjattu tai korjaavista toimenpiteistä ole sovittu kahdenkymmenen yhden (21) päivän kuluessa huomautuksen esittämisestä, on Asiakkaalla oikeus irtisanoa Sopimus päättymään kuudenkymmenen (60) päivän irtisanomisajalla.
- 19.8 Mikäli Toimittajalla on oikeus irtisanoa Sopimus, on Toimittajalla oikeus vaihtoehtoisesti sulkea Palvelu. Mikäli Toimittaja sulkee Palvelun, on Toimittajalla oikeus myöhemmin myös saman tapahtuman perusteella myös irtisanoa Sopimus välittömin vaikutuksin.

## **20 MUUT EHDOT**

- 20.1 Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Asiakas sitoutuu pitämään luottamuksellisena kaikki sopimukseen, Palveluun ja/tai sen hinnoitteluun liittyvät tiedot myös Sopimuksen voimassaolon päätyttyä. Asiakas vastaa siitä, että hänen palveluksessaan toimivat työntekijät, alihankkijat tai muut Palveluun Asiakkaan kautta tutustuvat tahot noudattavat näitä ehtoja.
- 20.2 Sähköisissä tai painetuissa markkinointimateriaaleissa, esitteissä tai muissa materiaaleissa esitetyt tiedot tulevat osaksi Sopimusta vain erikseen niistä kirjallisesti ja nimenomaisesti sovittaessa.
- 20.3 Mikäli jokin näiden Yleisten Sopimusehtojen ehto katsotaan pätemättömäksi tai täytäntöönpanokelvottomaksi, tämä ei vaikuta minkään muun ehdon pätevyyteen tai täytäntöönpanokelpoisuuteen.

## **21 ERIMIELISYYDET**

- 21.1 Toimittajan ja Asiakkaan väliseen Sopimukseen liittyvät erimielisyydet pyritään ensisijaisesti ratkaisemaan neuvottelemalla.

- 21.2 Asiakkaan ollessa Kuluttaja-asiakas riita-asiat ratkaistaan Tampereen käräjäoikeudessa. Kuluttaja-asiakkaalla on myös oikeus saattaa Sopimusta koskevat ongelmat kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.
- 21.3 Mikäli asiakas ei ole Kuluttaja, ratkaistaan riidat välimiesmenettelyssä Keskuskauppakamarin välimiesmenettelysääntöjen mukaisesti. Välimiesten määrä on yksi, menettelyn kieli suomi ja menettelyn paikka Tampere. Välimiehen asettaa Keskuskauppakamarin välityslautakunta ja välimiesmenettelyssä noudatetaan tämän lautakunnan sääntöjä. Osapuolet sitoutuvat pitämään välimiesmenettelyyn liittyvät tiedot sekä materiaalin luottamuksellisina, mukaan lukien kyseisen menettelyn olemassaolon, kirjalliset ja suulliset todisteet, lausunnot ja muun materiaalin sekä välitystuomion, pois lukien tuomion mahdollinen täytäntöönpano siltä osin kuin se on tarpeen.

## **22 MUUTOKSET**

- 22.1 Toimittaja pidättää itsellään oikeudet hinnanmuutoksiin ja sopimusehtojen muutoksiin. Muutoksista ilmoitetaan kuukautta ennen niiden voimaantuloa.

## **23 PERUUTTAMISOIKEUS**

- 23.1 Kuluttaja-asiakkaita koskee Kuluttajansuojalain etämyynnin peruuttamisoikeus, jonka sisältö selvitetään alla.
- 23.2 Kuluttaja-asiakas voi käyttää peruuttamisoikeutta seuraavalla sivulla olevia peruuttamisohjeita ja –lomaketta käyttäen.

Ehdot tulevat voimaan 19. syyskuuta 2015

Teillä on oikeus peruuttaa tämä sopimus 14 päivän kuluessa syytä ilmoittamatta. Peruuttamisen määräaika päättyy 14 päivän kuluttua sopimuksen tekemisestä.

Peruuttamisoikeuden käyttämiseksi teidän on ilmoitettava meille (Capnova Oy, [asiakaspalvelu@capnova.fi](mailto:asiakaspalvelu@capnova.fi), Pyhäjärvenkatu 5 A 2. krs, 33200 Tampere) päätöksestänne peruuttaa sopimus yksiselitteisellä tavalla (esimerkiksi kirjeellä postitse, faksilla tai sähköpostilla). Voitte käyttää liitteenä olevaa peruuttamislomaketta, mutta sen käyttö ei ole pakollista. Peruuttamisen määräajan noudattamiseksi riittää, että lähetätte ilmoituksenne peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Peruuttamisen vaikutukset Jos peruutatte tämän sopimuksen, palautamme teille kaikki teiltä saamamme suoritukset, myös toimituskustannukset (paitsi lisäkustannuksia siitä, että olette valinnut tarjoamastamme edullisimmasta vakiotoimitustavasta poikkeavan toimitustavan), viivytyksettä ja joka tapauksessa viimeistään 14 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen saatuaamme. Suoritamme palautuksen sillä maksutavalla, jota olette käyttänyt alkuperäisessä liiketoimessa, elleite ole nimenomaisesti suostunut muuhun, ja joka tapauksessa siten, että teille ei aiheudu suoritusten palauttamisesta kustannuksia. Jos olette pyytäneet palvelun suorittamista ennen peruuttamisajan päättymistä, teidän on maksettava meille peruuttamisilmoituksen tekemiseen mennessä sopimuksen täyttämiseksi tehdystä suorituksesta kohtuullinen korvaus.

Peruuttaminen voidaan tehdä seuraavaa peruuttamislomakkeen mallia käyttäen:

Peruuttamislomakkeen malli (Oikeusministeriön asetus 110/2014) (täyttäkää ja palauttakaa tämä lomake vain siinä tapauksessa, että haluatte peruuttaa sopimuksen)

- Vastaanottaja: Capnova Oy, [asiakaspalvelu@capnova.fi](mailto:asiakaspalvelu@capnova.fi), Pyhäjärvenkatu 5 A 2. krs, 33200 Tampere.
- Ilmoitan/Ilmoitamme (\*), että haluan/haluamme (\*) peruuttaa tekemäni/tekemämme (\*) sopimuksen, joka koskee seuraavien tavaroiden toimittamista (\*) / seuraavan palvelun suorittamista (\*):
- Tilauspäivä (\*)/Vastaanottopäivä (\*)
- Kuluttajan nimi (\*) / Kuluttajien nimet (\*)
- Kuluttajan osoite (\*) / Kuluttajien osoitteet (\*)
- Kuluttajan allekirjoitus (\*) / Kuluttajien allekirjoitukset (\*) (vain jos lomake täytetään paperimuodossa)
- Päiväys (\*) Tarpeeton yliviivataan