



Ehdot (V. 20220509)

I Yleiset ehdot

1. Johdanto

Näitä yleisiä ehtoja (jäljempänä ehdot) sovelletaan eSmiley OY:n, Y-tunnus: 3224441-3, Lautatarhankatu 10, 00580 Helsinki (jäljempänä eSmiley) asiakkaille (jäljempänä asiakas) tekemään muun muassa elektronisten järjestelmien (jäljempänä IT-ratkaisut), laitteistojen sekä koulutus- ja konsulttipalvelujen myyntiin tai vuokraukseen, elleivät eSmiley ja asiakas ole poikenneet näistä ehdoista erillisellä kirjallisella sopimuksella.

Asiakkaan tarjouspyyntöasiakirjoissa, tilauksessa, tarjouksen hyväksymisasiakirjassa, myyntiehdossa ja vastaavissa esittämiä erityisiä tai yleisiä ehtoja ja vaatimuksia ei katsota näistä ehdoista poikkeamiseksi, ellei eSmiley ole hyväksynyt poikkeuksia erikseen kirjallisesti.

2. Yleiset ehdot

2.1 Tarjous, hyväksyminen ja sopimuksen muodostuminen

eSmileyn tekemät tarjoukset ovat voimassa 8 päivää niiden päiväyksestä, ellei tarjouksessa ole mainittu muuta voimassaoloaikaa. Tarjous lähetetään asiakkaalle sähköpostitse, joka sisältää linkin sopimukseen ja jonka liitteinä ovat nämä ehdot (jäljempänä yhteisesti sopimus).

Asiakas voi hyväksyä tarjouksen ja sopimuksen vahvistamalla sopimuksen sähköpostiviestissä olevasta linkistä tai lähettämällä sopimuksen allekirjoitettuna eSmileyille.

Kun asiakas on hyväksynyt tarjouksen ja sopimuksen, eSmiley lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen.

2.2 Tekniset tiedot, ohjeet ja vastaavat

eSmileyn tuotekuvauksissa, esitteissä, PowerPoint-esityksissä, verkkosivustossa ja vastaavissa esitetyt tuotetiedot, kuvitukset, piirroset ja tekniset tiedot, kuten laajuus, kuormituskyky, suorituskyky, käytettävyyssika, vasteaika ja vastaavat ovat vain suosituksia. eSmileyn ilmoittamat tiedot ovat sitovia vain, kun niihin liittyy erillinen kirjallinen takuu osana sopimusta.

2.3 Hinnat

Kaikki tarjotut hinnat ilmoitetaan ilman arvonlisäveroa ja muita maksuja, ja verkkosivustossa ilmoitetut hinnat ovat vain suositushintoja.

eSmileyllä on oikeus korottaa hintoja ilman erillistä ilmoitusta jokaisena kalenterivuotena enintään 5 % vuodessa. Tätä suuremmista hinnankorotuksista eSmileyn tulee ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti vähintään 3 kuukautta etukäteen. Lisäksi eSmileyllä on oikeus korottaa hintoja, mikäli korotukseen on ulkoinen ja eSmileyn vaikutuspiiriin ulkopuolinen syy, esimerkiksi lainsäädäntömuutos, uusi viranomais määräys, vero, maksu tai vastaava.

2.4 Maksaminen ja maksuehto

eSmiley laskuttaa asiakasta tarjoamista palveluista, tuotteista ja toimituksista sopimuksen mukaisesti.

Laskut eräännyvät 14 päivän kuluttua niiden päiväyksestä, ellei laskulla ole muuta ilmoitettu. Maksun viivästyisestä veloitetaan viivästyskorko, jonka suuruus on 1,5 % jokaiselta alkavalta kuukaudelta maksun suorittamiseen asti.

3. Toimitus ja puutteet

3.1 Sovittu toimitus

eSmiley toimittaa sovitun kaltaisen, laatuinen ja laajuisen palvelun tai tuotteen sovitun ajan kohtana sovitun paikkaan.

3.2 Toimitustapa ja -aika

Toimitustapa ja -aika käyvät ilmi sopimuksesta. Jos toimitus tehdään asiakkaan osoitteeseen, asiakas vastaa kuljetuksen kustannuksista ja riskeistä.

3.3 Puutteet, reklamaatiot ja hyvitys

Asiakkaan tulee tarkastaa toimitettu palvelu tai tuote toimituksen yhteydessä vikojen ja puutteiden varalta. Jos asiakas havaitsee vikoja tai puutteita, niistä on reklamoitava eSmileytä kirjallisesti välittömästi. Jos reklamaatiota ei tehdä kohtuullisen ajan kuluessa, reklamaatio-oikeus raukeaa.

Reklamaatio tulee tehdä 6 kuukauden kuluessa kunkin palvelun ja tuotteen toimituksesta. Hyvitysvaatimukset niiden luonteesta riippumatta tulee aina tehdä ennen reklamaatio-ajan umpeutumista. Muussa tapauksessa asiakkaan oikeus hyvitykseen raukeaa.

3.4 Vikojen ja puutteiden korjaaminen

Jos palvelussa tai tuotteessa ilmenee vika, eSmileyllä on valintansa mukaan oikeus kohtuullisen ajan kuluessa joko korvata tuote tai palvelu uudella, korjata vika tai puute tai myöntää asiakkaalle kohtuulliseksi katsomansa alennus.

Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia muita hyvitystapoja. eSmileyllä on oikeus teettää korjaustyö tai uusi toimitus alihankkijoilla. Jos asiakas on vaatinut hyvitystä vioista tai puutteista ja käy ilmi, ettei eSmileyn korvausvelvollisuuden piiriin kuuluva vikaa tai puutetta ole, eSmileyllä on oikeus veloitaa korjaustyöstä kohtuullinen korvaus.

3.5 Korvaukset ja vastuun rajoitus

Jos tuotteessa tai palvelussa ilmenee vika tai puute, asiakkaalla on kohdassa 3.4 mainitun vikojen tai puutteiden korjaamisen lisäksi oikeus vahingonkorvaukseen. eSmiley ei kuitenkaan missään tilanteessa tuottamuksellisuuden asteeseen katsomatta ole velvollinen korvaamaan asiakkaalle koituvia epäsuoria vahinkoja tai seurannaisvahinkoja, kuten liiketoiminnan keskeytymistä ja liikevoiton menetystä, maineen menetystä, suunniteltujen säästöjen menetystä ja vastaavia. eSmiley ei myöskään vastaa tietojen, ohjelmistojen tai BIOS-ohjelmien katoamisesta tai niiden palauttamisesta aiheutuvista kustannuksista.

eSmileyn korvausvastuu minkä tahansa vian tai puutteen yhteydessä rajoittuu korkeintaan 25 prosenttiin viallisen toimituksen arvosta tai 25 prosenttiin asiakkaan eSmileyille tekemien maksujen arvosta menetystä edeltäneiden 6 kuukauden ajalta. eSmileyn korvaussumma on kuitenkin enintään 50 000 EUR.

Tässä kohdassa mainittu vastuunrajoitus ei kuitenkaan poista eSmileyn Tanskan lainsäädännön mukaisia velvollisuuksia ja vastuita.

3.6 Ylivoimainen este

eSmiley ei vastaa sopimuksen tekemisen jälkeen ilmenevistä olosuhteista, jotka viivästyvät sopimuksen täyttämistä tai estävät sen (force majeure). Tällaisia olosuhteita ovat muun muassa seuraavat: Sota tai liikekannallepano, kansannousu tai kapina, mellakka, terrorismi, luonnonmullistus, lakko tai työsulku, sähkökatko tai muu energianjakelun tai julkisten tieto- ja viestintäjärjestelmien katkeaminen, tavaran saatavuusongelmat, alihankkijoiden toimitusten puutteet tai viat tai alihankkijoihin liittyvät force majeure -tilanteet, tulipalo, kuljetusten saatavuusongelmat tai normaalin liikenteen häiriöt, valuuttarajoitukset, tuonti- tai vientirajoitukset, avainhenkilöiden kuolema, sairaus tai irtisanoutuminen, haittaohjelmat, viranomaisohjeet tai muut olosuhteet, joihin eSmiley ei voi vaikuttaa tai joita eSmileyn ei ole voitu odottaa ennakoiden. Tällaisissa tilanteissa eSmileyllä on oikeus siirtää toimitusta, kunnes este on poistunut tai perua sopimus osittain tai kokonaan ilman korvausvelvollisuutta.

3.7 Tuotevastuu ja kolmansien osapuolien vaatimukset

eSmiley vastaa henkilövahingoista ja kuluttajatuotteille tapahtuvista vahingoista Tanskan tuotevastuulain mukaisesti. Edellä mainittua lakisääteistä tuotevastuuta lukuun ottamatta eSmileyllä ei ole mitään muita Tanskan oikeuskäytännön mukaisia tuotevastuita. Tuotevastuun arvo ei missään tilanteessa ylitä eSmileyn tuotevastuuvakuutuksen korvaussummaa.

Jos tuotevastuun piiriin kuuluva vahinko ilmenee tai kolmas osapuoli vaatii korvauksia tai tällaisen vahingon riski on olemassa, asiakkaan on ilmoitettava asiasta eSmileyille viipymättä. Jos eSmileyllä muodostuu vastuu kolmatta osapuolta kohtaan, asiakkaan on suojattava eSmileyä korvausvaatimuksilta ja kustannuksilta, jotka ylittävät eSmileyn korvausvelvollisuuden asiakkaalle edellä kuvatun vastuunrajoituksen mukaisesti.

4. Muut ehdot

4.1 Salassapitovelvollisuus

eSmiley ei saa paljastaa asiakkaan liiketoiminnasta saamaansa luottamuksellista tietoa. Asiakas sitoutuu olemaan paljastamatta luottamuksellista tietoa eSmileyistä. Salassapitovelvollisuus sitoo osapuolia 3 vuoden ajan sopimuksen päättymisestä.

4.2 Markkinointi

eSmileyllä on oikeus käyttää asiakasta referenssinä markkinointimateriaaleissaan. eSmileyllä on oikeus markkinoida kaikkia muita eSmileyn tuotteita ja palveluita asiakkaalle sähköpostitse ja asiakkaan eSmileyille ilmoittamiin osoitteisiin. Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus kieltäytyä vastaanottamasta markkinointimateriaalia.

4.3 Immateriaalioikeudet

eSmiley omistaa kaikkien ohjelmistojen, IT-ratkaisujen, kirjallisten aineistojen ja asiakirjojen, käyttöohjeiden, koulutusmateriaalien ja vastaavien tekijänoikeudet. eSmiley omistaa myös kaikki muut eSmileyn nimeen, tavaramerkki- ja nimioikeuksiin, verkko-osoitteisiin ja vastaaviin, eSmileyn palvelujen tuloksiin ja suorituskykyyn, osaamiseen ja menetelmiin sekä vastaaviin liittyvät immateriaalioikeudet.



4.4 Muutokset

eSmileyllä on oikeus tehdä muutoksia tuotteisiin, palveluihin ja toimituksiin tai korvata niitä toisilla, sikäli kuin tällainen muutos tai korvaaminen ei heikennä tuotteen, palvelun tai toimituksen toiminnallisuutta tai laatua.

4.5 Sopimuksen siirtäminen

eSmileyllä on oikeus siirtää sopimus kolmansille osapuolille ilman asiakkaan etukäteistä suostumusta. eSmileyllä on oikeus antaa velvoitteensa kolmansien osapuolten tehtäväksi, mutta tämä ei vapauta eSmileyä näiden ehtojen noudattamisesta.

4.6 Sovellettava lainsäädäntö ja oikeuspaikka

eSmiley ja asiakkaan väliset erimielisyydet ratkaistaan Tanskan lainsäädännön mukaisesti. Erimielisyydet ratkaistaan siinä tuomioistuimessa, jonka toimivallan piiriin eSmiley kuuluu. eSmileyllä on kuitenkin oikeus valita erimielisyyden ratkaisupaikaksi Tanskan välitystuomioistuin. Välitysmenettelyyn sovelletaan kulloinkin voimassa olevia välityssääntöjä (Rules of Arbitration Procedure of the Danish Institute of Arbitration). Välitysmenettely tapahtuu Kööpenhaminassa.

II IT-ratkaisuja koskevat erityisehdot

Tätä eSmileyllä IT-ratkaisuja koskevaa osiota II sovelletaan osion I Yleiset ehdot lisäksi. Jos yleisten ehtojen ja näiden IT-ratkaisuja koskevien erityisehtojen välillä on ristiriita, sovelletaan näitä IT-ratkaisuja koskevia ehtoja.

1. Kohde: IT-moduulit

eSmileyllä IT-ratkaisut koostuvat useista IT-moduuleista, jotka liittyvät useisiin asiakkaan päivittäisiin tehtäviin. Ne on määritelty tarkasti kunkin IT-moduulin tuotetiedoissa ja ohjelmassa. Sopimus sisältää valittuun IT-ratkaisuun liittyvien IT-moduulien pääsy- ja käyttöoikeuden. eSmileyllä on oikeus kehittää ja muuttaa moduuleja säännöllisesti, mukaan lukien toiminnalliset muutokset, ilman asiakkaan suostumusta. Asiakkaalla on oikeus IT-moduulien yleisiin toiminnallisuuspäivityksiin. eSmiley vastaa IT-moduulien myynnistä, asennuksesta, käyttöönnotosta ja päivittämisestä asiakkaan antamien tietojen ja asiakkaan datan perusteella.

Koska IT-moduulien toiminnot toteutetaan ja tulokset tuotetaan asiakkaan datan perusteella, asiakkaan omien tietojen ja datan on aina oltava oikeanlaista ja ajan tasalla, jotta asiakas saa IT-moduuleista parhaan hyödyn. Asiakkaan tietojen ja datan päivittäminen on asiakkaan vastuulla.

2. IT-ratkaisujen käyttöoikeus

Sopimuksen myötä asiakas saa ei-yksinoikeudellisen, ei-siirrettävän ja ajallisesti rajoitetun oikeuden IT-ratkaisuun ja siihen kuuluvien moduulien käyttöön sekä kirjallisen dokumentaation. Käyttöoikeus on rajattu vain asiakkaan sisäiseen käyttöön ja määritellylle käyttäjämäärälle (käyttäjälisenssi) ja/tai sovitulle yritykselle (yrityskohtainen lisenssi). Käyttöoikeutta ei voida siirtää kolmansille osapuolille. Käyttöoikeus päättyy välittömästi, jos asiakas rikkoo sopimusta, mukaan lukien maksujen laiminlyönti.

3. Sopimuksen kesto ja irtisanominen

Sopimus tulee voimaan, kun asiakas on allekirjoittanut tai vahvistanut sopimuksen. Molemmilla osapuolilla on oikeus irtisanoa sopimus kirjallisesti 3 kuukauden irtisanomisajalla (asiakas: www.esmiley.fi/irtisanominen) päättymään minkä tahansa kuukauden viimeisenä päivänä. Jos jompikumpi osapuoli rikkoo sopimusta merkittävästi, toisella osapuolella on oikeus irtisanoa sopimus, ellei sopimusta rikkonut osapuoli korjaa tilannetta 14 päivän kuluessa siitä, kun on saanut kirjallisen ilmoituksen sopimusrikosta. Maksujen laiminlyönti katsotaan merkittäväksi sopimusrikoksi, jolloin eSmileyllä on oikeus irtisanoa sopimus ja estää asiakkaan pääsy IT-ratkaisuihin ja niihin liittyviin IT-moduuleihin välittömästi ja ilman erillistä ilmoitusta.

4. Hinnat ja maksaminen Kun asiakas on hyväksynyt eSmileyllä tarjouksen, asiakasta laskutetaan IT-ratkaisuun ja siihen liittyvien IT-moduulien käyttöönnotosta ja niihin liittymisestä. Maksu veloitetaan, koska eSmiley aloittaa työt asiakkaan ratkaisun parissa sopimuksen hyväksymisen jälkeen. Tämän jälkeen asiakas maksaa IT-ratkaisusta ja siihen liittyvistä IT-moduuleista kulloinkin voimassa olevan kausihinnan, ellei muuta ole sovittu. Laskutus tapahtuu etukäteen vuosineljänneksittäin. Ensimmäinen lasku lähetetään, kun eSmiley on ilmoittanut asiakkaalle, että IT-moduulit ovat valmiit.

Jos asiakas ei osallistu sovittuihin tapaamisiin, eSmileyllä on sovittu hinnan lisäksi oikeus kustannusten hyvitykseen, mukaan lukien matkakulut sekä asennukseen ja koulutukseen käytetty aika. Matkakulut laskutetaan Tanskan valtion määrittämien taksojen mukaisesti, ja käytetty aika laskutetaan kulloinkin voimassa olevan tuntiannon mukaisesti jokaiselta alkavalta tunnilta.

Jos asiakas on valinnut ja ottanut käyttöön tekstiviestipalvelut, eSmileyllä on oikeus periä maksu alihankkijoille suoritettavista kuluista ja maksuista.

5. Hosting, käytettävyyssaja, varmuuskopiointi ja vastaavat

eSmiley vastaa IT-ratkaisujensa ja niihin liittyvien IT-moduulien hostingista.

eSmiley pyrkii huolehtimaan, että IT-ratkaisut ja niihin liittyvät IT-moduulit ovat käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa vuoden ympäri. eSmileyllä on kuitenkin oikeus keskeyttää IT-ratkaisuun ja siihen liittyvien IT-moduulien toiminta tarvittaessa ylläpidon tai muun teknisen huollon yhteydessä. Huoltotoimet pyritään ajoittamaan kello 22.00:n ja 6.00:n väliseen aikaan (CET). eSmiley takaa IT-ratkaisuille ja niihin liittyville IT-moduuleille 98 prosentin käytettävyyssajan, joka lasketaan vuosineljänneksittäin takautuvasti aina 1.1., 1.4., 1.7. ja 1.10. Käytettävyyssaja tarkoittaa kaikkia vuorokauden 24:ää tuntia vähennettynä ajalla, jona IT-ratkaisu ja niihin liittyvät IT-moduulit tai niiden osat eivät ole olleet käytettävissä ongelmitta laite- ja/tai ohjelmistovierheiden vuoksi. Käytettävyyssajasta ei vähennetä pieniä merkittäviä vikoja esimerkiksi tilanteissa, joissa vähämerkityksiset toiminnot eivät tilapäisesti ole käytettävissä mutta muuten normaalia toimintaa voidaan jatkaa tai jos asiakas päättää siirtää vian korjaamista myöhemmäksi. Vastaavasti asiakkaan vastuulle kuuluvia operatiivisia muutoksia tai ulkopuolisten palvelujen käyttökatkoja (kuten asiakkaan internetyhteyden käyttökatkoja, sähkökatkoja ja vastaavia) ei vähennetä käytettävyyssajasta. Käytettävyyssajakprosentti saadaan vähentämällä käyttökatkoaikaa käytettävyyssajasta edellä kuvatulla tavalla seuraavan kaavan mukaisesti:

$\text{Käytettävyyssajakprosentti} = (\text{käytettävyyssaja} - \text{käyttökatkoajaa}) / \text{käytettävyyssaja} * 100$

eSmiley varmuuskopioi IT-ratkaisuun liittyvillä palvelimilla olevat tiedot ja IT-moduuleihin arkistoidut asiakkaan tiedot säännöllisesti. Varmuuskopioita säilytetään IT-ratkaisuun palauttamista varten tarvittavassa laajuudessa. eSmiley laskuttaa tuntiperusteisesti asiakkaan toiminnasta johtuvaan tietojen menetykseen liittyvästä tietojen palauttamisesta.

6. Tuki sekä uusien versioiden ja päivitysten julkaiseminen

eSmileyllä asiakastuki palvelee puhelimitse arkin kello 8.00–16.00.

Huoltotöitä tehdään kohdan 9 mukaisesti. Konsulttipalveluiksi luettavista tehtävistä ja kysymyksistä laskutetaan erikseen eSmileyllä kulloinkin voimassa oleva tuntiveloitus osion VI Konsulttipalveluja koskevat erityisehdot mukaisesti.

Kun eSmiley julkaisee uusia versioita tai päivityksiä, asiakkaalla on oikeus saada ne käyttöönsä ilman lisämaksua. Kaikki uudet versiot ja päivitykset kuuluvat automaattisesti näiden ehtojen piiriin.

Jos eSmileyllä julkaisemat uudet versiot ja päivitykset eivät täytä asiakkaan tarpeita, asiakasta kehoitetaan tekemään tukipyyntö.

7. Asiakkaan velvollisuudet ja vastuut

Asiakas vastaa itse siitä, että asiakkaan toiminta täyttää sitä koskevat lakisääteiset velvoitteet ja viranomaismääräykset, kuten elintarviketurvallisuusmääräykset. eSmiley tarjoaa erilaisia työkaluja, jotka helpottavat tätä asiakkaan työtä, mutta ei vastaa siitä, että asiakas täyttää kulloinkin voimassa olevat määräykset.

eSmileyllä IT-sovelluksiin liittyvät IT-moduulit ja ohjelmat, kuten riskianalyysi- ja tarkistusohjelmat, perustuvat vain asiakkaan antamiin tietoihin ja asiakkaan dataan. Asiakkaan vastuulla ja velvollisuutena on huolehtia siitä, että asiakkaan eSmileyllä IT-moduulien käyttöönnoton yhteydessä toimittamat tiedot ja data ovat oikeita, sekä pitää IT-moduulien sisältämät tiedot aina ajan tasalla. eSmiley ei vastaa tilanteista, joissa asiakkaan tiedot ovat riittämättömiä, virheellisiä tai vanhentuneita.

8. Immateriaalioikeudet, ohjelmistojen oikeudet ja korvausvastuu

Kolmansien osapuolten oikeudet huomioiden eSmiley omistaa kaikki eSmileyllä IT-ratkaisuihin liittyvät tekijänoikeudet, ja asiakas saa sopimuksen nojalla vain oikeuden käyttää niitä sopimuksen voimassaolon ajan.

eSmiley omistaa ohjelmistojen tekijänoikeudet ja muut oikeudet, ja eSmileyllä on oikeus aliensoida niitä kolmansille osapuolille. Asiakkaan tulee kunnioittaa eSmileyllä ja kolmansien osapuolten oikeuksia. Jos asiakas rikkoo tai loukkaa näitä oikeuksia esimerkiksi siirtämällä tai luovuttamalla ohjelmistoja kolmansille osapuolille ilman lupaa, asiakkaan tulee korvata eSmileyllä rajoituksetta kaikki eSmileyllä kohdistuvat korvausvaatimukset tai korvaukset, jotka eSmiley on määrätty suorittamaan kolmansille osapuolille korkoineen ja kuluineen.

Asiakkaalla ei ole oikeutta rikkoa tai muuttaa mahdollisia turvakoodeja, eikä asiakkaalla ole oikeutta muuttaa tai poistaa tekijänoikeuksia, tavaramerkkiä ja vastaavia koskevia merkintöjä ohjelmistosta tai mediasta, jolla ohjelmisto on toimitettu. Asiakkaan tulee huolehtia ohjelmiston säilyttämisestä siten, että kolmannet osapuolet eivät pääse siihen käsiksi ja että ohjelmisto ei millään tavoin voi päätyä kolmansien osapuolten haltuun.



9. Vikojen ja puutteiden korjaaminen

Jos asiakas ei pysty käyttämään IT-moduuleja eSmileyn vastuun piiriin kuuluvasta syystä, eSmileyn tulee käynnistää korjaustyöt saman arkipäivän aikana, jos asiakas tekee vikailmoituksen ennen kello 12.00 CET. Arkipäivillä tarkoitetaan muita viikonpäiviä lukuun ottamatta lauantaita ja sunnuntaita ja Tanskan pyhäpäiviä ja arkipäiviä sekä seuraavia päivämääriä: 5.6., 24.12. ja 31.12. Vikailmoitus- ja puhelintukipalvelu palvelevat arkisin kello 8.00 –16.00 Suomen aikaa. Korjaustöistä ei veloiteta, ellei vika tai virhe ole asiakkaan aiheuttama. Tällöin eSmileyllä on oikeus laskuttaa korjaustyöhön kuluva ajasta normaali tuntiveloitus.

Jos eSmiley ei pysty ylläpitämään taattua käytettävyyss aikaa (ks. kohta 5), kyseiseltä vuosineljännekseltä tarjotaan toteutuneen käytettävyyssajan suuruuteen suhteessa olevaa hyvitystä. Hyvitys lasketaan seuraavan kaavan mukaisesti: Hyvitys = neljännesvuoden hinta x (A % ÷ B %). A % tarkoittaa kohdan 5 mukaisesti laskettua taattua käytettävyyss aikaa ja B % toteutunutta käytettävyyss aikaa. Esimerkki: 1250 x (98 % ÷ 90 %) = 100 EUR.

Hyvitys voi olla korkeintaan 25 % asiakkaan kyseisenä vuosineljänneksenä maksamista hinnasta.

III Henkilötietoja ja henkilötietojen käsittelysopimuksia koskevat erityisehdot

Tätä henkilötietoja ja henkilötietojen käsittelysopimuksia koskevaa osiota III sovelletaan osion I Yleiset ehdot lisäksi. Jos yleisten ehtojen ja näiden henkilötietoja ja henkilötietojen käsittelysopimuksia koskevien erityisehtojen välillä on ristiriita, sovelletaan näitä henkilötietoja ja henkilötietojen käsittelysopimuksia koskevia ehtoja.

Henkilötiedot

eSmiley käsittelee vain sellaisia asiakkaan henkilötietoja, jotka asiakas luovuttaa eSmileyille. eSmiley noudattaa asiakkaan henkilötietojen käsittelysopimuksissa eSmileyn tietosuojaperiaatetta, joka on luettavissa osoitteessa esmiley.fi. Allekirjoittamalla sopimuksen asiakas hyväksyy myös eSmileyn tietosuojaperiaatteen.

Henkilötietojen käsittelysopimus

eSmiley käsittelee asiakkaan puolesta asiakkaan IT-moduuleihin syöttämiä tietoja IT-ratkaisun tai IT-ratkaisujen ja niihin liittyvien IT-moduulien toimituksen yhteydessä (ks. osio II) ja asiakkaalle tarjoamiensa koulutusten ja konsulttipalvelujen yhteydessä (ks. osiot V ja VI). eSmiley ja asiakas ovat tehneet tätä tarkoitusta varten jäljempänä kuvatun henkilötietojen käsittelysopimuksen, jonka mukaisesti asiakas on rekisterinpitäjä ja eSmiley henkilötietojen käsittelijä.

Henkilötietojen käsittelysopimuksen tarkoituksena on varmistaa, että osapuolet sitoutuvat noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa henkilötietolainsäädäntöä ja erityisesti (i) Tanskan tietosuojalakeja (Lov om behandling af personoplysninger nr 429, 31.5.2000), (ii) yleistä tietosuoja-asetusta (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679, 27.4.2016) ja (iii) täydentäviä Tanskan tietosuojalakeja sellaisten tullessa voimaan.

1. Laajuus ja ohjeet

Henkilötietojen käsittelijälle myönnetään oikeus käsitellä kohdassa 2 mainittuja henkilötietoja (jäljempänä henkilötiedot) rekisterinpitäjän puolesta jäljempänä esitettyjen ehtojen mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelijällä on oikeus käsitellä henkilötietoja vain rekisterinpitäjän antamien ohjeiden mukaisesti (jäljempänä ohjeet). Tämä henkilötietojen käsittelysopimus muodostaa nämä ohjeet, elleivät osapuolet ole muuta erikseen sopineet.

Henkilötietojen käsittelijällä on oikeus käyttää kaikkia oleellisia medioita, kuten IT-järjestelmiä, elleivät osapuolet ole muuta erikseen sopineet. Henkilötietojen käsittelijällä on oikeus käsitellä henkilötietoja ohjeista poiketen, jos tällaista käsittelyä edellytetään henkilötietojen käsittelijää koskevan EU:n tai kansallisen lainsäädännön nojalla. Tällaisissa tilanteissa henkilötietojen käsittelijän tulee ilmoittaa henkilötietojen poikkeavan käsittelysopimuksen syy rekisterinpitäjälle viivytyksettä. Henkilötietojen käsittelysopimuksesta tulee ilmoittaa rekisterinpitäjälle mahdollisuuksien mukaan ennen henkilötietojen käsittelysopimusta, ja ilmoitukseen tulee liittää tieto henkilötietojen käsittelysopimuksen oikeusperusteesta. Ilmoitus voidaan kuitenkin jättää tekemättä, jos se olisi EU:n tai kansallisen lainsäädännön vastaista.

2. Henkilötiedot ja tarkoitus

Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän puolesta, kun henkilötietojen käsittelijä huolehtii IT-ratkaisun tai -ratkaisujen ja niihin liittyvien IT-moduulien hostingista rekisterinpitäjän puolesta ja kun henkilötietojen käsittelijä tarjoaa rekisterinpitäjälle tuki- ja konsulttipalveluja, jotka liittyvät rekisterinpitäjän käyttämiin IT-ratkaisuihin ja niihin liittyviin IT-moduuleihin. Henkilötietojen käsittelijä käsittelee vain ei-arkaluonteisia henkilötietoja, jotka rekisterinpitäjä on syöttänyt IT-moduuleihin tai on muulla tavoin toimittanut henkilötietojen käsittelijälle IT-ratkaisun tai siihen liittyvien IT-moduulien käytön tai henkilötietojen käsittelijän tarjoamien tuki- ja konsulttipalvelujen yhteydessä.

Henkilötietoja, joita henkilötietojen käsittelijä rekisterinpitäjän puolesta käsittelee, voivat olla seuraavat:

- Etunimi ja sukunimi
- Sähköpostiosoite
- Puhelinnumero
- Syntymäaika
- Tiedot hyväksytyistä tai hylätyistä koulutusten suorituksista

Niiden luonnollisten henkilöryhmien, joiden henkilötiedot kuuluvat henkilötietojen käsittelysopimuksen piiriin, katsotaan olevan asiakkaita.

Rekisterinpitäjä tulee ilmoittaa henkilötietojen käsittelijälle erikseen kirjallisesti, jos rekisterinpitäjä syöttää IT-moduuleihin luottamuksellisia tai arkaluonteisia henkilötietoja tai muulla tavoin luovuttaa henkilötietojen käsittelijälle luottamuksellisia tai arkaluonteisia henkilötietoja. Rekisterinpitäjä yksin vastaa siitä, että tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen sisältämät ohjeet ja henkilötietojen käsittelijältä tietojen suojaamiseksi vaaditut tekniset ja hallinnolliset menetelmät ovat riittävät ja välttämättömät ja täyttävät kulloinkin sovellettavan EU:n ja kansallisen tietosuojalainsäädännön vaatimukset.

3. Henkilötietojen käsittelijän velvollisuudet

Henkilötietojen käsittelijän tulee ottaa käyttöön asianmukaiset henkilötietojen suojaamiseksi vaaditut tekniset ja hallinnolliset menetelmät, jotka täyttävät kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön vaatimukset.

4. Työntekijät

Henkilötietojen käsittelijän tulee huolehtia siitä, että henkilötietoja henkilötietojen käsittelijän lukuun käsittelevät työntekijät ovat sitoutuneet vaadittaviin salassapitovelvoitteisiin ja että nämä työntekijät käsittelevät henkilötietoja ainoastaan ohjeiden mukaisesti. Pääsy henkilötietoihin tulee rajata vain niille työntekijöille, joiden on välttämätöntä käsitellä henkilötietoja niiden velvollisuuksien mukaisesti, joita henkilötietojen käsittelijällä on rekisterinpitäjää kohtaan.

5. Velvoitteiden täyttämisen dokumentointi

Henkilötietojen käsittelijän tulee rekisterinpitäjän kirjallisesta pyynnöstä toimittaa asiakirjat, joista käy ilmi, että henkilötietojen käsittelijä henkilötietoja käsittelee

1. toimii tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen mukaisten velvoitteidensa ja ohjeiden mukaisesti ja
2. noudattaa toiminnassaan kulloinkin voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Henkilötietojen käsittelijän on rekisterinpitäjän kirjallisesta pyynnöstä myönnettävä rekisterinpitäjälle oikeus tehdä tarkastus. Tarkastus tulee tehdä normaalien työaikojen puitteissa ja aiheuttaa henkilötietojen käsittelijän toiminnalle mahdollisimman vähän haittaa. Rekisterinpitäjä tulee huolehtia siitä, että sen työntekijät ja kolmannet osapuolet, jotka rekisterinpitäjä on tilannut tarkastusta tekemään, noudattavat kohdassa 13 esitettyjä salassapitomääräyksiä. Henkilötietojen käsittelijällä on oikeus saada maksu tarkastuksessa avustamiseen käytetystä ajasta ja materiaaleista.

6. Tietoturvarikkomus

Henkilötietojen käsittelijän tulee viivytyksettä ilmoittaa tietoturvarikkomuksesta rekisterinpitäjälle, jos se saattaa johtaa henkilötietojen tahattomaan tai laittomaan tuhoamiseen, katoamiseen, muuttamiseen, paljastamiseen tai käyttämiseen (jäljempänä tietoturvarikkomus).

Henkilötietojen käsittelijän tulee tarvittaessa kohtuuden rajoissa auttaa rekisterinpitäjää täyttämään rekisterinpitäjän velvollisuudet henkilötietojen käsittelyssä seuraavissa tilanteissa:

1. Vastaukset oikeuksiaan käyttäville rekisteröidyille
2. Tietoturvarikkomukset
3. Valvontaviranomaisten tiedustelut.

Henkilötietojen käsittelijällä on oikeus saada maksu tällaiseen avustamiseen käytetystä ajasta ja materiaaleista.

7. Rekisterinpitäjän velvollisuudet

Rekisterinpitäjän velvollisuus on huolehtia siitä, että ohjeet ovat kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön mukaiset ja että ohjeet ovat tarkoituksenmukaiset suhteessa tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen tarkoitukseen ja rekisterinpitäjälle sopimuksen mukaisesti toimitettaviin palveluihin ja toimituksiin.

8. Henkilötietojen alikäsittelijät

Rekisterinpitäjä myöntää henkilötietojen käsittelijälle yleisen suostumuksen käyttäen henkilötietojen käsittelyssä kolmansia osapuolia (jäljempänä henkilötietojen alikäsittelijät). Henkilötietojen käsittelysopimuksen tekemisen yhteydessä henkilötietojen käsittelijä käyttää verkkosivustossaan ilmoittamiaan henkilötietojen alikäsittelijöitä. Jos henkilötietojen alikäsittelijöihin tulee muutoksia, henkilötietojen käsittelijän on ilmoitettava niistä rekisterinpitäjälle.

Henkilötietojen käsittelijän ja henkilötietojen alikäsittelijöiden tulee tehdä kirjallinen sopimus, jossa henkilötietojen alikäsittelijöille määrätään samat tietosuojavelvoitteet, jotka koskevat henkilötietojen käsittelijää tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen mukaisesti. Henkilötietojen alikäsittelijällä on oikeus käsitellä henkilötietoja vain rekisterinpitäjän antamien ohjeiden mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelijä vastaa suoraan henkilötietojen alikäsittelijöiden tekemästä henkilötietojen käsittelystä samalla tavalla kuin jos henkilötietojen käsittelijä olisi itse käsitellyt henkilötietoja tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen mukaisesti.

9. Henkilötietojen siirtäminen kolmansiin maihin

Rekisterinpitäjä myöntää henkilötietojen käsittelijälle luvan siirtää henkilötietoja EU- ja ETA-alueiden ulkopuolisiin maihin (jäljempänä kolmannet maat) tai kansainväliselle organisaatiolle, jos EU:n komissio on katsonut kolmannessa maassa tai kansainvälisellä organisaatiolla olevan riittävä tietosuojan taso, tietojen siirtämiselle on asianmukaiset perusteet ja tietojen siirtämisessä noudatetaan kulloinkin voimassa olevan EU:n tietosuojalainsäädännön mukaisia asianmukaisia turvatoimia.

10. Maksut ja kustannukset

Henkilötietojen käsittelijällä on oikeus saada maksu rekisterinpitäjän avustamiseen ja tukemiseen käytetystä ajasta ja materiaaleista tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen mukaisesti.

11. Ohjeiden muutokset

Kummallakin osapuolella on oikeus muuttaa ohjeita kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä vastaaviksi. Tällöin osapuolten tulee mahdollisuuksien mukaan keskustella ja sopia tällaisten muutosten käyttöönotosta sekä käyttöönoton ajankohdasta ja kustannuksista. Henkilötietojen käsittelijällä on kuitenkin oikeus aloittaa ohjeiden muutosten käyttöönotto ja varmistaa, että muutokset on otettu käyttöön, jos se on välttämätöntä voimassa olevan lainsäädännön vaatimusten täyttämiseksi. Henkilötietojen käsittelijällä on oikeus saada maksu kaikista ohjeiden muuttamiseen suoraan liittyvistä kustannuksista, kuten käyttöönottokustannuksista ja sopimuksen mukaisesti rekisterinpitäjälle toimitettavien muiden palvelujen kustannusten noususta.

Henkilötietojen käsittelijä vapautuu sopimuksen mukaisesta IT-ratkaisuja koskevasta toimitusvastuusta (ja aikaehdoista), jos IT-ratkaisun toimitus on muutettujen ohjeiden vastainen tai toimitusta ei pystytä toteuttamaan muutettujen ohjeiden mukaisesti.

12. Vastuu ja vastuun rajoitus

Henkilötietojen käsittelijä ei ole velvollinen korvaamaan epäsuoria vahinkoja tai seurannaisvahinkoja, kuten liiketoiminnan keskeytymistä, maineen menetystä, suunniteltujen säästöjen ja liikevoittojen menetystä, etujen menetystä tai tietojen menetystä.

Henkilötietojen käsittelijä ei myöskään vastaa tilanteista, jotka syntyvät siitä, että rekisterinpitäjä rikkoo tätä henkilötietojen käsittelysopimusta tai kulloinkin voimassa olevaa EU:n tai kansallista lainsäädäntöä.

Henkilötietojen käsittelijän vastuu kaikissa henkilötietojen käsittelysopimukseen liittyvissä korvausvaatimuksissa yhteensä on rajoitettu IT-ratkaisun maksujen kokonaissummaan 12 rikkomusta edeltävältä kuukaudelta. Jos henkilötietojen käsittelysopimus ei ole ehtinyt olla voimassa 12:ta kuukautta, summa lasketaan henkilötietojen käsittelysopimuksen voimassaoloajaksi sovitusta summasta, joka jaetaan sopimuksen keston kuukausimäärällä ja sitten kerrotaan 12:lla. Kohdassa 11 mainittu vastuun rajoitus ei koske seuraavia:

1. Henkilötietojen käsittelijän törkeän huolimattomuuden tai tahallisten tekojen aiheuttamat vahingot.
2. Kustannukset ja resurssien käyttö, jotka aiheutuvat henkilötietojen käsittelijälle tämän täyttäessä velvoitteitaan valvontaviranomaiselle tai rekisteröidyille sekä valvontaviranomaisen tai tuomioistuimen henkilötietojen käsittelijälle määräämät sakot, joiden syynä on henkilötietojen käsittelijän tekemä rikkomus.

3. Henkilötietojen käsittelijän vahingot, jotka aiheutuvat siitä, että henkilötietojen käsittelijä rikkoo henkilötietojen käsittelysopimusta tai kulloinkin voimassa olevaa EU:n tai kansallista lainsäädäntöä.

13. Sopimuksen kesto ja irtisanominen

Henkilötietojen käsittelysopimus on voimassa joko (i) IT-ratkaisua koskevan sopimuksen päättymiseen asti tai (ii) kunnes henkilötietojen käsittelysopimus irtisanotaan tai mitätöidään jäljempänä kuvattujen ehtojen mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelysopimus voidaan irtisanoa tai mitätöidä vain IT-sovellusta koskevan sopimuksen irtisanomista ja mitätöimistä koskevien ehtojen mukaisesti, ks. osio II IT-ratkaisuja koskevat erityisehdot, kohta 3. Tämä henkilötietojen käsittelysopimus voidaan irtisanoa tai mitätöidä vain, kun IT-ratkaisua koskeva sopimus irtisanotaan tai mitätöidään siinä laajuudessa, jossa sopimus koskee tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen mukaista henkilötietojen käsittelyä. Henkilötietojen käsittelysopimuksen irtisanominen tai mitätöiminen johtaa automaattisesti myös IT-ratkaisua koskevan sopimuksen irtisanomiseen tai mitätöimiseen.

14. Salassapitovelvollisuus

Tätä henkilötietojen käsittelysopimusta, siihen liittyviä IT-ratkaisuja ja toisen osapuolen liiketoimintaa koskevia tietoja, jotka on luokiteltu salassa pidettäviksi tai jotka luonteensa vuoksi tai muutoin ovat selkeästi salassa pidettäviä, on käsiteltävä luottamuksellisesti ja vähintään yhtä huolellisesti kuin osapuolen omia salassa pidettäviä tietoja.

Tiedot, mukaan lukien henkilötiedot, ovat aina salassa pidettäviä. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan koske julkisia tai julkisiksi tulevia tietoja, lukuun ottamatta tietoja, jotka tulevat julkisiksi toisen osapuolen salassapitovelvollisuuden rikkomisen vuoksi, tai tietoja, jotka ovat jo vastaanottavan osapuolen hallussa ja joita ei koske erityinen salassapitovelvoite tai tietoja, jotka vastaanottava osapuoli on laatinut itsenäisesti.

15. Henkilötietojen käsittelysopimuksen irtisanomisen seuraukset

Kun henkilötietojen käsittelysopimus päättyy mistä tahansa syystä, henkilötietojen käsittelijän oikeus käsitellä henkilötietoja rekisterinpitäjän puolesta päättyy.

Henkilötietojen käsittelijällä on kuitenkin oikeus jatkaa henkilötietojen käsittelyä enintään 24 kuukautta henkilötietojen käsittelysopimuksen päättymisen jälkeen, jos se on välttämätöntä lainsäädännöllisistä syistä. Tällä ajalla henkilötietojen käsittelijällä on oikeus ottaa henkilötiedot osaksi henkilötietojen käsittelijän normaaleja varmuuskopiointirutiineja. Henkilötietojen käsittelijän tekemän henkilötietojen käsittelyn tulee tällä ajalla edelleen tapahtua ohjeiden mukaisesti.

Tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen päättyessä henkilötietojen käsittelijän ja sen alikäsittelijöiden tulee palauttaa rekisterinpitäjälle kaikki henkilötiedot, joita henkilötietojen käsittelijä on tämän henkilötietojen käsittelysopimuksen nojalla käsitellyt, elleivät henkilötiedot jo ole rekisterinpitäjän hallussa. Tämän jälkeen henkilötietojen käsittelijän on poistettava kaikki rekisterinpitäjän puolesta käsittelemänsä henkilötiedot. Rekisterinpitäjällä on oikeus vaatia asianmukaista dokumentaatiota tietojen poistamisesta.



IV Laitteistoja koskevat erityisehdot

Tätä eSmileyn laitteistojen ja tuotteiden (jäljempänä laitteisto) myyntiä ja toimitusta koskevaa osiota IV sovelletaan osion I Yleiset ehdot lisäksi. Jos yleisten ehtojen ja näiden laitteistoja koskevien erityisehtojen välillä on ristiriita, sovelletaan näitä laitteistoja koskevia ehtoja.

1. Toimitustapa ja -paikka

Toimitus tehdään asiakkaan yrityksen osoitteeseen, ellei muuta ole kirjallisesti sovittu. Jos toimitusta ei voida tehdä asiakkaasta johtuvista syistä, laitteistoja säilytetään eSmileyn varastossa asiakkaan lukuun ja riskillä.

2. Takuu

Laitteistoa saattavat koskea eSmileyn alihankkijan tai valmistajan myöntämät takuuehdot.

3. Asiakkaan tekemät muutokset ja vastuun rajoitus

Asiakas vastaa laitteistoille aiheutuvista vioista, jotka johtuvat asiakkaan tekemistä laitteistojen rakenteen muutoksista, käyttötapoista tai vastaavista sekä asiakkaan tai muun tahon kuin eSmileyn tai eSmileyn valtuuttaman huoltokumppanin tekemistä korjauksista. eSmiley ei missään tilanteissa vastaa tällaisista vioista.

eSmiley ei vastaa laitteistojen ohjelmistovioista tai ohjelmistoihin liittyvistä virheistä, tietojen menetyksestä tai varmuuskopioinnin puutteista (mukaan lukien korjaukset ja huollot), virheellisestä asennuksesta tai käsittelystä, normaalista kulumisesta, ilkivallasta, vesivahingoista, tulipalosta, epävakaaasta virransyötöstä, virheellisestä virransyötöstä (esimerkiksi kolminastaisen virtapistokkeen käytön laiminlyömisestä alueilla, joilla sellainen on toimitettu laitteiston mukana), määräysten vastaisesta tai riittämättömästä ilmanvaihdosta tai seurannaisvahingoista, jotka johtuvat muista liitetyistä laitteista, kuten tulostimista.

4. Palautukset

Asiakas ei voi palauttaa laitteistoja eikä perua kauppaa. Jos laitteistojen palauttamisesta on erikseen sovittu, palautettavan lähetyksen tulee olla avaamaton ja vahingoittumattomana alkuperäisessä pakkauksessa. Palautetun laitteiston hyvityksen yhteydessä eSmileyllä on oikeus vähentää hyvityksestä 15 prosentin palautusmaksu ja laitteiston arvonalenemista vastaava summa.

V Koulutuksia koskevat erityisehdot

Tätä eSmileyn koulutusten myyntiä koskevaa osiota II sovelletaan osion I Yleiset ehdot lisäksi. Jos yleisten ehtojen ja näiden koulutuksia koskevien erityisehtojen välillä on ristiriita, sovelletaan näitä koulutuksia koskevia ehtoja.

1. Verkkokoulutukset

eSmileyn verkkokoulutukset toimitetaan internetin välityksellä. Asiakas ostaa ja maksaa koulutukset verkossa, minkä jälkeen ostetut koulutukset ovat asiakkaan käytettävissä siihen asti, kunnes ne on suoritettu hyväksytysti. Pääsy hylätysti suoritettuihin koulutuksiin päättyy kuitenkin 12 kuukauden kuluttua koulutuksen tilaamisesta. Lisäksi asiakasta pyydetään hankkimaan tietoa elintarvikkeita käsittelevien työntekijöiden perehdytysvaatimuksista viranomaisilta.

2. Asiakkaan tekemä koulutuksen peruminen

Asiakas ei voi perua ostamaansa verkkokoulutusta, koska pääsy koulutukseen saadaan välittömästi tilaamisen yhteydessä. Koulutuksia ostettaessa osallistujat on nimettävä, jotta asiakas saa viranomaisten vaatimat asiakirjat siitä, että koulutus on aloitettu oikeaan aikaan. Tästä syystä koulutusta ei myöskään voida siirtää toiselle henkilölle.

Ryhmäkoulutukset voidaan perua ja jo kokonaan maksettu koulutuksen hinta saada hyvityksenä, jos asiakas peruu koulutuksen viimeistään 2 päivää tilaamisen jälkeen. Jos peruminen tapahtuu viimeistään 10 päivää ennen koulutuksen pitämistä, eSmiley hyvittää maksetun hinnan, josta on vähennetty 10 prosentin kulu. Jos peruminen tapahtuu alle 10 päivää ennen koulutuksen pitämistä, eSmiley hyvittää maksetun tai laskutetun hinnan, josta on vähennetty 50 prosentin kulu.

Jos peruminen tapahtuu alle 4 päivää ennen koulutuksen pitämistä, asiakkaan tulee maksaa koulutuksen hinta täysimääräisenä. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus siirtää koulutus kolmannelle osapuolelle, jos asiakas ilmoittaa siirtämisestä eSmileyille ennen koulutuksen alkamista.



VI Konsulttipalveluja koskevat erityisehdot

Tätä eSmileyn kaikenlaisten palvelujen myyntiä (muun muassa tuki, ylläpito, projektinhallinta, operatiivinen apu, ohjelmakehitys, muutokset, koulutus, esiselvitykset, konsultointi ja käyttöönotto laitteistojen ja/tai ohjelmistojen toimituksen yhteydessä, (jäljempänä konsulttipalvelut)) koskevaa osiota VI sovelletaan osion I Yleiset ehdot lisäksi. Jos yleisten ehtojen ja näiden konsulttipalveluja koskevien erityisehtojen välillä on ristiriita, sovelletaan näitä konsulttipalveluja koskevia ehtoja.

1. Palvelu ja sen laajuus

eSmileyn toimittamat konsulttipalvelut on kuvattu asiakkaan ja eSmileyn välisessä erillisessä kirjallisessa sopimuksessa. Jos konsulttipalvelujen sisältöä ja laajuutta ei ole määritelty riittävästi, sovelletaan eSmileyn käsitystä tarjotusta ja/tai sovitusta sisällöstä ja laajuudesta.

eSmiley ei vastaa siitä, että asiakkaan odottamat tulokset toteutuvat.

Konsulttipalveluista laskutetaan ajankäytön ja syntyneiden kustannusten mukaan. Ellei muuta ole kirjallisesti sovittu, konsulttipalvelut toteutetaan normaalien työaikojen puitteissa arkipäivinä (ks. IT-ratkaisuja koskevien erityisehtojen osion II kohta 9) kello 8.00–17.00 Suomen aikaa.

2. Konsultin vaihtaminen

Jos konsulttipalvelun toteuttavat eSmileyn työntekijät, asiakkaalla on oikeus pyytää eSmileyä vaihtamaan konsulttia. Asiakkaan on esitettävä pyynnölleen kohtuullinen perustelu. eSmiley pyrkii vaihtamaan konsultin mahdollisuuksien mukaan. eSmiley ei vastaa konsultin vaihtamisesta aiheutuvista viivästyksistä.

3. Asiakkaan osallistuminen ja sopimusrikkoo

Asiakkaan tulee toimittaa eSmileyille riittävät ja tarvittavat tiedot konsulttipalvelujen toimittamista varten sekä tarvittavat työskentelytilat. Jos konsulttipalveluja ei voida toimittaa tai niiden toimittaminen viivästyy asiakkaan vastuulle kuuluvien olosuhteiden vuoksi, eSmileyllä on oikeus veloittaa maksu konsulttipalvelujen toimittamiseen varatuista konsulteista ja lisäresursseista, jotka eSmiley on joutunut ottamaan käyttöön viivästyksen vuoksi vähennettynä niillä laskutussummilla, jotka eSmiley on voinut toteuttaa muualla.

Jos asiakas rikkoo konsulttipalveluja koskevaa sopimusta, eSmileyllä on oikeus vaatia konsulttipalveluista täysi maksu myös silloin, kun konsulttipalvelujen laajuus perustuu eSmileyn antamaan arvioon. Jos hintaa tai kuluva aikaa ei ole arvioitu, eSmileyllä on oikeus veloittaa maksu ajasta, joka kyseiseen tehtävään tavallisesti menisi vähennettynä niillä laskutussummilla, jotka eSmiley on voinut toteuttaa muualla.

4. Maksut, kustannukset ja kulut

eSmiley laskuttaa asiakkaalta konsulttipalvelut toimittaneiden työntekijöiden käyttämän ajan tuntiveloituksella sekä materiaalit ja kulut, kuten matkakulut. Edellä mainittujen normaalien työaikojen ulkopuolella tehtävästä työstä veloitetaan lisämaksu eSmileyn kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Ellei muuta ole kirjallisesti sovittu, esimerkiksi kuljetus-, majoitus- ja aterikulujen kaitaiset kulut sekä eSmileyn maksut veloitetaan takautuvasti kuukausittain kyseisen kuukauden osalta.

5. Aikataulu

Konsulttipalvelujen toimittaminen alkaa sovittuna aloituspäivänä. Jos aikataulusta on sovittu, se on vain senhetkiseen tilanteeseen perustuva arvio, ei sitova toimitusaika.

Konsulttipalveluja toimittaessaan eSmileyllä on oikeus käyttää valintansa mukaan omia työntekijöitään, eSmileyn valitsema alihankkijoita tai muita, jotka eSmileyn arvion mukaan ovat päteviä toimittamaan kyseiset konsulttipalvelut.

VII Laitteiden vuokrausta koskevat erityisehdot

Tätä laitteiden (jäljempänä laitteet) vuokrausta koskevaa osiota VII sovelletaan, kun asiakas vuokraa laitteita eSmileyiltä osana IT-ratkaisua. Näitä laitteiden vuokrausta koskevia erityisehtoja sovelletaan eSmileyn yleisten ehtojen ja eSmileyn IT-ratkaisuja koskevien erityisehtojen lisäksi. Jos yleisten ehtojen ja näiden laitteiden vuokrausta koskevien erityisehtojen välillä on ristiriita, sovelletaan näitä laitteiden vuokrausta koskevia ehtoja.

1. Maksut laitteiden vuokrauksesta

Asiakkaan IT-ratkaisuun kuuluvien laitteiden konfigurointi sekä laitteiden kokoonpano ja asennus asiakkaan osoitteessa laskutetaan sopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä.

Kuukausittainen leasingmaksu sisältää laitteiden käyttöoikeuden ja normaalin tukipalvelun. Leasingmaksu maksetaan etukäteen kolmen kuukauden erissä, ja ensimmäinen lasku erääntyy maksettavaksi sopimuksen allekirjoittamista seuraavan kuukauden ensimmäisenä päivänä.

Leasingmaksu ei sisällä laitteiden paristojen vaihtamista. Asiakas vastaa paristojen vaihtamisesta niissä laitteissa, joissa on vaihdettavat paristot. Normaalisti eSmiley veloittaa paristojen tarkistamisesta, vaihtamisesta, kuljetuksesta ja vastaavista 130 EUR + alv.

Kuukausittaiseen leasingmaksuun ei sisälly laitteiden vaihtaminen, jos vika on asiakkaan aiheuttama.

2. Vuokra-aika, määräaikaisuus, irtisanomisilmoitus ja vastaavat

Laitteiden leasing sopimus on määräaikainen 12 kuukauden ajan. Aika lasketaan sopimuksen allekirjoituskuukauden lopusta. Tämän jakson lopussa sopimus voidaan irtisanoa kirjallisesti (sähköpostitse) 3 kuukauden irtisanomisajalla päättymään minkä tahansa kuukauden lopussa. Jos irtisanomista ei ole tehty ennen määräaikaisen sopimuskauden päättymistä, leasingjakso uusitaan automaattisesti seuraaviksi 12 kuukaudeksi. ILMAISTA laitteiden vuokrausta koskevaa sopimusta ei voida purkaa 36 kuukauden aikana ensimmäisestä laskusta. 36 kuukauden jakson päättyessä sopimus jatkuu samoilla ehdoilla, mutta eSmiley tai asiakas voi irtisanoa sen 3 kuukauden irtisanomisajalla.

Leasingkauden päättyessä laitteet on palautettava eSmileyille alkuperäisessä kunnossa lukuun ottamatta normaalia käytöstä johtuvaa kulumista ja mahdollisia muutoksia, jotka on tehty leasingkaudella eSmileyn kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti.

Asiakas vastaa laitteiden palauttamisesta eSmileyille ja siihen liittyvistä kuluista. Jos asiakas ei palauta laitteita asianmukaisessa kunnossa ja eSmileyn ohjeiden mukaisesti, eSmileyllä on oikeus vaatia asiakkaalta korvausta sen seurauksena kärsimästään vahingosta.

3. Vahingonkorvausvelvollisuus

eSmileyn vastuu vuokratuista laitteista on rajoitettu yleisten ehtojen osion I kohdan 3.5 mukaisesti sillä erotuksella, että eSmileyn kokonaisvastuu vuokrattujen laitteiden arvosta on rajoitettu 12 kuukauden leasingmaksua vastaavaan summaan.

4. eSmileyn omistusoikeus laitteisiin

Laitteet ovat eSmileyn omaisuutta, eikä niiden omistusoikeus siirry asiakkaalle. eSmileyllä on oikeus merkitä asiakkaan hallussa olevat laitteet siten, että niistä käy ilmi, että ne ovat eSmileyn omaisuutta. Laitteiden siirtäminen pois asiakkaan tiloista ja omistuserkintöjen poistaminen katsotaan oleelliseksi sopimusrikkoo, minkä seurauksena eSmileyllä on oikeus vaatia, että asiakas palauttaa laitteet ja maksaa jäljellä olevan leasingkauden maksut. Asiakkaalla ei ole oikeutta myydä, kiinnittää, alivuokrata tai vuokrata laitteita tai osoittaa laitteita ulosmittaviksi.

5. Laitteiden palauttaminen

eSmileyllä on oikeus irtisanoa sopimus ilman irtisanomisaikaa ja vaatia laitteiden palauttamista seuraavissa tilanteissa:

1. Asiakas ei suorita leasingmaksua tai muuta maksua eSmileyille ajallaan.
2. Asiakas laiminlyö muita tämän sopimuksen ehtoja.
3. Asiakas asetetaan konkurssiin tai haetaan tai hakeutuu yrityssaneeraukseen.

Kaikista sopimuksen mahdolliseen irtisanomiseen ja laitteiden haltuunottoon liittyvistä kustannuksista vastaa asiakas.

Asiakkaan tulee lisäksi suorittaa kaikki erääntyneet, maksamattomat leasingmaksut.

Lisäksi asiakkaan tulee maksaa eSmileyille jäljellä olevan leasingkauden maksamattomat leasingmaksut.

6. Täytäntöönpanoperuste

Osapuolet sopivat, että nämä laitteiden vuokrausta koskevat erityisehdot muodostavat Tanskan oikeudenhoitoa koskevan lain (Retsplejelov) 478 § (1) nro 5 mukaisen täytäntöönpanoperusteen, jolloin eSmileyllä on näiden ehtojen mukaisesti oikeus saada laitteet takaisin haastemiehen avulla ilman oikeuden määräystä saatavan määrää vastaavalta osalta.